Code de la consommation

Texte consolidé

La consolidation consiste à intégrer dans un acte juridique ses modifications successives. Elle a pour but d'améliorer la transparence du droit et de le rendre plus accessible.

Ce texte consolidé a uniquement une valeur documentaire. Il importe de noter qu'il n'a pas de valeur juridique.

I. - CODE - PARTIE LÉGISLATIVE

INTRODUCTION - Loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation

Art. 1er.
Les dispositions annexées à la présente loi constituent le Code de la consommation.

Titre 1er – Dispositions abrogatoires

(Loi du 2 avril 2014)

Art. 2.
Sont abrogées:

- la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur;
- la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes;
- la loi modifiée du 9 août 1993 réglementant le crédit à la consommation;
- la loi modifiée 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;
- la loi modifiée du 18 décembre 1998 relative aux contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers;
- les articles 52bis à 59 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- la loi modifiée du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance;
- la loi modifiée du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation;
- la loi modifiée du 21 avril 2004 relative à la garantie de conformité;
- les alinéas 6 à 10 de l'article 2 de la loi modifiée du 17 mai 2004 relative à la concurrence;
- la loi modifiée du 18 décembre 2006 sur les services financiers à distance;
- la loi du 23 avril 2008 relative à la recherche et à la sanction des violations des droits des consommateurs;
- la loi du 29 avril 2009 relative aux pratiques commerciales déloyales.

Art. 3.
Les références à des dispositions abrogées par la présente loi sont remplacées par les références aux dispositions correspondantes du Code de la consommation.

Titre 2 – Dispositions modificatives

Art. 4.

(1) Les alinéas 1 à 3 de l'article 19-1 de la loi modifiée du 11 avril 1983 portant réglementation de la mise sur le marché et de la publicité des médicaments sont remplacés par les alinéas suivants:

« Le magistrat présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête de toute personne, du collège médical, du conseil d'administration de l'Union des caisses de maladie, des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du Code de la consommation ou du Ministre ayant la santé dans ses attributions, peut ordonner la cessation des actes de publicité ou l'interdiction d'actes de publicité projetés, lorsqu'ils sont contraires à l'article qui précède et au règlement pris en son exécution.

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'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

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

(2) Les alinéas 1 à 3 de l'article 10-1 de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commande sont remplacés par les alinéas suivants:

« Le magistrat présidant 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 Code de la consommation, 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 à l'article 10 de la présente loi.

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'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

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

(3) Les alinéas 1 et 2 du paragraphe (5) de l'article 28 de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques sont remplacés par les alinéas suivants:

« Le magistrat présidant 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 Code de la consommation, 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 au présent article ou au règlement grand-ducal visé au paragraphe (4) ci-dessus.

L'action en cessation 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. »

(4) Les alinéas 1 à 3 de l'article 71-1 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique sont remplacés par les alinéas suivants:

« Le magistrat présidant 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 Code de la consommation, 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 articles 1 à 5, 19 à 21, 46 à 52 de la présente loi.

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'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action en cession 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. »

(5) Les alinéas 1 à 3 de l'article 23 de la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 97/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative sont remplacés par les alinéas suivants:

« 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 Code de la consommation, 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 1 à 22 de la présente loi, 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'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action en cession 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. »

(6) Les paragraphes (1) à (3) de l'article 62-11 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance sont remplacés par les paragraphes suivants:

« (1) Le magistrat présidant 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 Code de la consommation ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire à la présente loi.
(2) 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'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.
(3) L'action en cession 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. »

(7) La loi modifiée du 10 août 1991 sur la profession d'avocat est modifiée comme suit:

1. Le 5ème tiret de l'article 2 (1) 2ème alinéa est libellé comme suit:

« - du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, du Ministre ayant la santé dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier et du Commissariat aux assurances de se faire représenter par un fonctionnaire ou un agent de leurs administrations, dûment mandaté, devant les juridictions statuant sur base d'une action en cessation prévue par l'article L. 313-1 et suivant du Code de la consommation. »

2. L'alinéa 1er de l'article 35, paragraphe (3) est libellé comme suit:

« Le lieu de travail de l'avocat et le secret des communications, par quelque moyen que ce soit, entre l'avocat et son client, sont inviolables. Lorsqu'une mesure de procédure civile ou d'instruction criminelle ou d'inspection prévue par l'article L. 311-8 du Code de la consommation est effectuée auprès ou à l'égard d'un avocat dans les cas prévus par la loi, il ne peut y être procédé qu'en présence du Bâtonnier ou de son représentant, ou ceux-ci dûment appelés. »

(8) L'alinéa 1er de l'article 10 de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes se lit comme suit:

« Dans les contrats conclus par démarchage à domicile, au lieu de travail ou pendant une excursion organisée par ou pour le fournisseur professionnel en dehors de ses établissements commerciaux, entre un fournisseur professionnel et un consommateur final privé, celui-ci a la faculté pendant quatorze jours calendrier de la commande ou de l'engagement, s'agissant de la fourniture de biens ou de services, et encore dans les quinze jours de la réception, s'agissant de la fourniture de biens, d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. »

(9) Le dernier alinéa de l'article 2 de la loi modifiée du 17 mai 2004 relative à la concurrence se lit comme suit:

« Les infractions aux règlements pris en application du présent article sont punies d'une amende de 251 à 50.000 euros. »

(…)[1]

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) *(Loi du 2 avril 2014)* «Professionnel»: toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
3) *(Loi du 2 avril 2014)* «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) *(Loi du 2 avril 2014)* «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) *(Loi du 2 avril 2014)* «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[2] portant 1. transposition de la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique; 2. transposition de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 3. modification du Code du travail et portant introduction dans le Livre II d'un nouveau titre V relatif à l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 4. modification des articles 454 et 455 du Code pénal; 5. modification de la loi du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées,
2) de la loi du 21 décembre 2007 portant 1. transposition de la directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services; 2. modification du Code pénal; 3. modification de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

LIVRE 1 - Information des consommateurs et pratiques commerciales déloyales

TITRE 1 - Information des consommateurs

<intro>
(Loi du 17 février 2016)
</intro>

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 - Indication des prix

Section 1 - Dispositions communes

Art. L. 112-1.

Tout professionnel doit, par voie de marquage, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur du prix des produits et des services qu'il offre.

Art. L. 112-2.

(1) Le prix des produits et des services doit être porté à la connaissance des consommateurs de manière non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible.

Les prix sont obligatoirement indiqués en euro.

(2) Sauf disposition législative ou réglementaire contraire, il ne peut être exigé de prix supérieurs à ceux qui sont indiqués.

(3) Les exploitants de débits de boissons alcooliques et non alcooliques, d'établissements d'hébergement, d'établissements de restauration et de salons de consommation doivent indiquer des prix service compris.

(Loi du 2 avril 2014)

(4) Lorsque, dans une communication commerciale telle que définie à l'article L. 222-12, il est fait référence au prix de vente d'un produit ou d'un service, ce dernier doit être indiqué en conformité avec le présent chapitre. Lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé, le professionnel doit indiquer la méthode de détermination du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier.

Section 2 - Indication du prix des produits

Art. L. 112-3.

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

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

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

(Loi du 6 novembre 2017)

Par dérogation à l'alinéa 3 du présent paragraphe, une unité de lavage pour une charge normale de lave-linge peut être utilisée comme unité de mesure des produits lessiviels, déterminée conformément à l'annexe VII, point B, du règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents, tel que modifié en dernier lieu par le règlement (UE) n° 259/2012.

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

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

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

I - Produits d'hygiène et de beauté:
- savons de toilette
- dentifrices et lotions dentaires
- produits de bain et de douche
- soins de la chevelure
- produits de rasage
- eaux de toilette et eaux de Cologne à l'exception des extraits de parfum; lotions d'hygiène corporelle; émulsions, crèmes de soin; crèmes solaires

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

III - Produits de construction, de bricolage et de jardinage:
- ciments, chaux, plâtres et sables
- tissus et panneaux d'isolation
- produits chimiques de base comme les colorants, les solvants et les acides
- les peintures, les vernis et les diluants
- les colles
- les produits d'entretien et d'amendement des sols
- les tourbes, terreaux, composts et autres produits phytosanitaires
- les semences
- les câbles
- les verres plats et produits assimilés
- produits d'entretien des matériaux.

IV - Autres produits:
- les lubrifiants et les antigels
- les films alimentaires en aluminium, en plastique ou en papier
- produits d'entretien courant pour l'automobile.

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

Art. L. 112-4.

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

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

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

Art. L. 112-5.

(1) L'indication du prix à l'unité de mesure des produits autres que ceux commercialisés en vrac, offerts à la vente dans les commerces dont la surface de vente n'excède pas les 400 m^2 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^2.

Art. L. 112-6.

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

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

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

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

Art. L. 112-7.

(Loi du 2 avril 2014)

Toute communication commerciale faisant référence au prix de vente d'un produit soumis en vertu du présent chapitre à l'obligation de double indication des prix doit également mentionner son prix à l'unité de mesure, quand bien même ces produits seraient offerts à la vente dans un commerce dont la surface n'excède pas 400 m^2 ou dans un commerce ambulant.

Section 3 - Indication du prix des services

Art. L. 112-8.

(Loi du 5 juillet 2016)

(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 ou forfaitaires 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'œuvre 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.

(Loi du 5 juillet 2016)

Dans le cadre des services de taxis, les tarifs doivent être affichés à l'extérieur et à l'intérieur du taxi. Les modalités de l'affichage peuvent être arrêtées par règlement grand-ducal.

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

Section 4 - Sanctions

Art. L. 112-9.

(Loi du 2 avril 2014)

(1) Les infractions aux articles L. 112-1 à L. 112-8 sont punies d'une amende de 25 à 1.000 euros. Les amendes prévues au présent article sont de nature contraventionnelle.

(2) Des avertissements taxés peuvent être, décernés par les fonctionnaires de la Police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la Police grand-ducale.

(3) L'avertissement taxé est subordonné à la condition, soit que le contrevenant consent à verser immédiatement entre les mains des fonctionnaires préqualifiés la taxe due, soit, lorsque la taxe ne peut pas être perçue sur le lieu même de l'infraction, qu'il s'en acquitte dans le délai lui imparti par sommation.

Dans cette deuxième hypothèse le paiement peut notamment se faire dans le bureau de la police grand-ducale ou par versement au compte postal ou bancaire indiqué par la même sommation.

(4) L'avertissement taxé est remplacé par un procès-verbal ordinaire:

1° si le contrevenant n'a pas payé dans le délai imparti;
2° si le contrevenant déclare ne pas vouloir ou ne pas pouvoir payer la ou les taxes;
3° si le contrevenant était mineur au moment des faits.

(5) Le montant de la taxe ainsi que les modes du paiement sont fixés par règlement grand-ducal qui détermine aussi les modalités d'application du présent article et qui établira un catalogue groupant les contraventions suivant le montant des taxes à percevoir.

(6) En cas de concours réel, il y a autant d'avertissements taxés qu'il y a de contraventions constatées. En cas de concours idéal, la taxe la plus élevée est seule perçue.

(7) Les frais de rappel éventuels font partie intégrante de la taxe.

Le montant à percevoir par avertissement taxé ne peut pas dépasser le maximum de l'amende prévue au premier paragraphe du présent article.

(8) La taxe est à verser dans un délai de 45 jours à compter de la constatation de l'infraction. Elle est augmentée, le cas échéant, des frais de rappel. Son versement a pour conséquence d'arrêter toute poursuite.

Lorsque la taxe a été réglée après ce délai, elle est remboursée en cas d'acquittement. 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.

(Loi du 2 avril 2014)

(9) Une amende de 50 à 2.000 euros peut être prononcée si le professionnel a de nouveau commis une infraction aux dispositions des articles L. 112-1 à L. 112-8, et ce avant l'expiration d'un délai de trois ans à partir du jour où une précédente condamnation en matière d'indication des prix est devenue irrévocable ou à partir du jour où l'intéressé s'est acquitté d'un avertissement taxé encouru du chef d'une même contravention.

(Loi du 2 avril 2014)

Chapitre 3 - Information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

Art. L. 113-1.

(1) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel, qu'il soit public ou privé, doit fournir, de façon claire et compréhensible, au consommateur les informations suivantes, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte:

a) les caractéristiques essentielles des biens ou services qu'il propose, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
b) l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone;
c) le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu; tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent être raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles;
d) le cas échéant, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter le service et les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
e) outre le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales telles que définies à l'article L. 212-10 du présent Code, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;
f) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
g) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
h) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux contrats:

a) portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et l'aide aux familles et aux personnes se trouvant de manière permanente ou temporaire dans une situation de besoin, y compris les soins de longue durée;
b) portant sur des services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, que ces services soient ou non assurés dans le cadre d'établissements de soins;
c) portant sur les jeux d'argent, qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris;
d) portant sur les services financiers tels que définis à l'article 222-1;
e) portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers;
f) portant sur la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles;
g) qui relèvent du champ d'application du titre 2, livre 2, chapitre 5 concernant les voyages à forfait;
h) qui relèvent du champ d'application du titre 2, livre 2, chapitre 3 concernant les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats de produits de vacances à long terme et contrats de revente et d'échange;
i) dont la loi exige qu'ils soient conclus par acte authentique devant un notaire, sans préjudice d'obligations d'information auxquelles sont soumis les notaires en conformité avec les règles spécifiques les régissant;
j) portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur;

k) portant sur les services de transport de passagers;
l) conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;
m) conclus avec des opérateurs de télécommunications au moyen de téléphones publics payants aux fins de l'utilisation de ces derniers ou conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, par internet ou par télécopie établie par le consommateur;
n) portant sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion.

(4)

a) Si le droit applicable au contrat est le droit d'un Etat membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par le présent article.
b) Toute clause contraire au paragraphe qui précède est réputée nulle et non écrite.

(5) Le présent article s'applique sans préjudice d'exigences en matière d'information prévues par d'autres dispositions légales pouvant exister dans des secteurs spécifiques.

(6) Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles peut entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(Loi du 6 novembre 2017)

(7) Les infractions au premier paragraphe du présent article sont punies d'une amende de 251 à 15.000 euros.

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;

(. . .) *(abrogé par la loi du 2 avril 2014)*

5) [3] de la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 1997/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 1984/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative.

Art. L. 121-2.

Pour l'application du présent titre, il faut entendre par:

1) «produit»: tout bien ou tout service, y compris les biens immeubles, les droits et les obligations;

2) «pratiques commerciales des entreprises vis-à-vis des consommateurs» (ci-après également dénommées «pratiques commerciales»): toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs;
3) «altération substantielle du comportement économique des consommateurs»: l'utilisation d'une pratique commerciale compromettant sensiblement l'aptitude du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause et l'amenant par conséquent à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement;
4) «code de conduite»: un accord ou un ensemble de règles qui ne sont pas imposées par les dispositions législatives, réglementaires ou administratives et qui définissent le comportement des professionnels qui s'engagent à être liés par lui en ce qui concerne une ou plusieurs pratiques commerciales ou un ou plusieurs secteurs d'activité;
5) «responsable de code»: toute entité, y compris un professionnel ou groupe de professionnels, responsable de l'élaboration et de la révision d'un code de conduite et/ou de la surveillance du respect de ce code par ceux qui se sont engagés à être liés par lui;
6) «diligence professionnelle»: le niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, conformément aux usages honnêtes en matière commerciale, industrielle, artisanale ou libérale dans son domaine d'activité;
7) «invitation à l'achat»: une communication commerciale indiquant les caractéristiques du produit et son prix de façon appropriée en fonction des moyens utilisés pour cette communication commerciale et permettant ainsi au consommateur de faire un achat;
8) «influence injustifiée»: l'utilisation d'une position de force vis-à-vis du consommateur de manière à faire pression sur celui-ci, même sans avoir recours à la force physique ou menacer de le faire, de telle manière que son aptitude à prendre une décision en connaissance de cause soit limitée de manière significative;
9) «décision commerciale»: toute décision prise par un consommateur concernant l'opportunité, les modalités et les conditions relatives au fait d'acheter, de faire un paiement intégral ou partiel pour un produit, de conserver ou de se défaire d'un produit ou d'exercer un droit contractuel en rapport avec le produit; une telle décision peut amener le consommateur, soit à agir, soit à s'abstenir d'agir;
10) «profession réglementée»: une activité ou un ensemble d'activités professionnelles dont l'accès, l'exercice ou une des modalités d'exercice est subordonné directement ou indirectement à des dispositions législatives, réglementaires ou administratives relatives à la possession de qualifications professionnelles déterminées.

Chapitre 2 - Pratiques commerciales déloyales

Art. L. 122-1.

(1) Les pratiques commerciales déloyales sont interdites.

(2) Une pratique commerciale est déloyale si:

a) elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle
et
b) elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique, par rapport au produit, du consommateur moyen qu'elle touche ou auquel elle s'adresse, ou du membre moyen du groupe lorsqu'une pratique commerciale est ciblée vers un groupe particulier de consommateurs.

(3) Les pratiques commerciales qui sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique d'un groupe clairement identifiable de consommateurs parce que ceux-ci sont particulièrement vulnérables à la pratique utilisée ou au produit qu'elle concerne en raison d'une infirmité

mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité, alors que l'on pourrait raisonnablement attendre du professionnel qu'il prévoie cette conséquence, sont évaluées du point de vue du membre moyen de ce groupe. Cette disposition est sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou des déclarations qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.

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

Section 1 - Pratiques commerciales trompeuses

Sous-section 1 - Actions trompeuses

Art. L. 122-2.

(1) Une pratique commerciale est réputée trompeuse:

1) si elle contient des informations fausses;
ou
2) si, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen, même si les informations présentées sont factuellement correctes, en ce qui concerne un ou plusieurs des éléments ci-après et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Ces éléments concernent:
   a) l'existence ou la nature du produit;
   b) les caractéristiques principales du produit, telles que sa disponibilité, ses avantages, les risques qu'il présente, son exécution, sa composition, ses accessoires, le service après-vente et le traitement des réclamations, le mode et la date de fabrication ou de prestation, sa livraison, son aptitude à l'usage, son utilisation, sa quantité, ses spécifications, son origine géographique ou commerciale ou les résultats qui peuvent être attendus de son utilisation ou les résultats et les caractéristiques essentielles des tests ou contrôles effectués sur le produit;
   c) l'étendue des engagements du professionnel, la motivation de la pratique commerciale et la nature du processus de vente, ainsi que toute affirmation ou tout symbole faisant croire que le professionnel ou le produit bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect;
   d) le prix ou le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix;
   e) la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation;
   f) la nature, les qualités et les droits du professionnel ou de son représentant, tels que son identité et son patrimoine, ses qualifications, son statut, son agrément, son affiliation ou ses liens ou ses droits de propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle ou les récompenses et distinctions qu'il a reçues;
   g) les droits du consommateur, en particulier le droit de remplacement ou de remboursement selon l'article L. 212-5 du Code de la consommation en matière de garantie légale, ou les risques qu'il peut encourir.

(2) Est également réputée trompeuse une pratique commerciale si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, et qu'elle implique:

a) toute activité de marketing concernant un produit, y compris la publicité comparative, créant une confusion avec un autre produit, marque, nom commercial ou autre signe distinctif d'un concurrent;

b) le non-respect par le professionnel d'engagements contenus dans un code de conduite par lequel il s'est engagé à être lié, dès lors que ces engagements sont fermes et vérifiables, et qu'il indique qu'il est lié par le code.

Sous-section 2 - Omissions trompeuses

Art. L. 122-3.

(1) Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

(2) Est également considérée comme une omission trompeuse, une pratique commerciale par laquelle un professionnel, compte tenu des aspects mentionnés au (1), dissimule une information substantielle visée audit paragraphe ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps ou lorsqu'il n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

(3) En vue de déterminer si des informations ont été omises lorsque le moyen de communication utilisé aux fins de la pratique commerciale impose des limites d'espace ou de temps, il doit être tenu compte de ces limites ainsi que de toute mesure prise par le professionnel pour mettre les informations à la disposition du consommateur par d'autres moyens.

(4) Lors d'une invitation à l'achat, sont considérées comme substantielles, dès lors qu'elles ne ressortent pas déjà du contexte, les informations suivantes:

a) les caractéristiques principales du produit, dans la mesure appropriée eu égard au moyen de communication utilisé et au produit concerné;
b) l'adresse géographique et l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
c) le prix toutes taxes comprises, ou, lorsque la nature du produit signifie que le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, la manière dont le prix est calculé, ainsi que, le cas échéant, tous les coûts supplémentaires de transport, de livraison et postaux, ou, lorsque ces coûts ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces coûts peuvent être à la charge du consommateur;
d) les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations, si elles diffèrent des exigences de la diligence professionnelle;
e) le cas échéant, l'existence d'un droit de rétractation.

(5) Sont également réputées substantielles les informations à arrêter par règlement grand-ducal qui sont relatives aux communications commerciales, y compris la publicité ou le marketing.

Sous-section 3 - Pratiques commerciales trompeuses en toutes circonstances

Art. L. 122-4.

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

1) Pour un professionnel, se prétendre signataire d'un code de conduite alors qu'il ne l'est pas.
2) Afficher un certificat, un label de qualité, ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire.
3) Affirmer qu'un code de conduite a reçu l'approbation d'un organisme public ou autre alors que ce n'est pas le cas.
4) Affirmer qu'un professionnel (y compris ses pratiques commerciales) ou qu'un produit a été agréé, approuvé ou autorisé par un organisme public ou privé alors que ce n'est pas le cas ou sans respecter les conditions de l'agrément, de l'approbation ou de l'autorisation reçue.
5) Proposer l'achat de produits à un prix indiqué sans révéler les raisons plausibles que pourrait avoir le professionnel de penser qu'il ne pourra pas le faire lui-même, ou faire fournir par un autre professionnel, les produits en question ou des produits équivalents au prix indiqué, pendant une période et dans des quantités qui soient raisonnables compte tenu du produit, de l'ampleur de la publicité faite pour le produit et du prix proposé (publicité appât).
6) Proposer l'achat de produits à un prix indiqué et ensuite, dans le but de faire la promotion d'un produit différent:
   a) soit refuser de présenter aux consommateurs l'article ayant fait l'objet de la publicité,
   b) soit refuser de prendre des commandes concernant cet article ou de le livrer dans un délai raisonnable,
   c) soit en présenter un échantillon défectueux.
7) Déclarer faussement qu'un produit ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée afin d'obtenir une décision immédiate et priver les consommateurs d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause.
8) S'engager à fournir un service après-vente aux consommateurs avec lesquels le professionnel a communiqué avant la transaction dans une langue qui n'est pas une langue officielle de l'Etat membre dans lequel il est établi et, ensuite, assurer ce service uniquement dans une autre langue sans clairement en informer le consommateur avant que celui-ci ne s'engage dans la transaction.
9) Déclarer ou donner l'impression que la vente d'un produit est licite alors qu'elle ne l'est pas.
10) Présenter les droits conférés au consommateur par les dispositions légales ou réglementaires comme constituant une caractéristique propre à la proposition faite par le professionnel.
11) Utiliser un contenu rédactionnel dans les médias pour faire la promotion d'un produit, alors que le professionnel a financé celle-ci lui-même, sans l'indiquer clairement dans le contenu ou à l'aide d'images ou de sons clairement identifiables par le consommateur (publireportage).
12) Formuler des affirmations factuellement inexactes en ce qui concerne la nature et l'ampleur des risques auxquels s'expose le consommateur sur le plan de sa sécurité personnelle ou de celle de sa famille s'il n'achète pas le produit.
13) Promouvoir un produit similaire à celui d'un fabricant particulier de manière à inciter délibérément le consommateur à penser que le produit provient de ce même fabricant alors que tel n'est pas le cas.
14) Créer, exploiter ou promouvoir un système de promotion pyramidale dans lequel un consommateur verse une participation en échange de la possibilité de percevoir une contrepartie provenant essentiellement de l'entrée d'autres consommateurs dans le système plutôt que de la vente ou de la consommation de produits.
15) (. . .)[4] 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[5] , 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.

(Loi du 2 avril 2014)

2) Effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, sans tenir compte du refus du consommateur d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter

les lieux ou de ne pas y revenir, sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires en vue d'assurer l'exécution d'une obligation contractuelle.

3) Se livrer à des sollicitations non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance, sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires l'autorisant en vue d'assurer l'exécution d'une obligation contractuelle. Cette disposition s'entend sans préjudice de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de l'article 11 de la loi «modifiée»[6] 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.

(Loi du 25 avril 2018)

(3) Le professionnel qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression que le consommateur a gagné un lot, doit fournir ce lot au 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 bénéfice en vertu du présent livre.

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

(Loi du 2 avril 2014)

Art. L. 211-7.

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

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

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

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

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

(3) Lorsque le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 s'applique afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

Chapitre 2 - Garanties

Section 1 - Garanties légales

Art. L. 212-1.

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

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

Art. L. 212-2.

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

Art. L. 212-3.

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

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

Sans préjudice de l'article L. 111-1, le professionnel est également tenu par les déclarations publiques qui émanent du producteur ou de son représentant à moins qu'il ne démontre qu'il ne connaissait pas, et n'était pas raisonnablement en mesure de connaître, la déclaration en cause.

Art. L. 212-4.

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

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

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

Art. L. 212-5.

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

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

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

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

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

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

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

Art. L. 212-6.

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

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

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

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

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

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

Pour les biens d'occasions, le professionnel et le consommateur peuvent convenir, par une clause contractuelle écrite (. . .)[1], 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.

(Loi du 2 avril 2014)

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

Art. L. 212-11.

(1) Une garantie commerciale doit:

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

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

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

Section 3 - Réparation

Art. L. 212-12.

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

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

Art. L. 212-13.

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

(Loi du 2 avril 2014)

Chapitre 3 - Autres droits des consommateurs

Section 1 - Champ d'application

Art. L. 213-1.

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

1) «bien»: tout objet mobilier corporel, sauf les objets vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice; l'eau, le gaz et l'électricité sont considérés comme des «biens» lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
2) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
3) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci.

(2) Les articles L. 213-2 et L. 213-4 s'appliquent aux contrats de vente. Ils ne s'appliquent pas aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Les articles L. 213-3, L. 213-5 à L. 213-7 sont applicables aux contrats de vente et de service ainsi qu'aux contrats de fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique.

(4) Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Par dérogation à l'alinéa 1er, le présent chapitre s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Section 2 - Livraison

Art. L. 213-2.

(1) Sauf convention contraire, le professionnel doit livrer le bien en en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, 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 enjoint au professionnel,[1] d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances.

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

La preuve relative aux deux alinéas précédents incombe au consommateur.

Le premier alinéa ne n'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 endéans ce délai[1], la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration de ce délai.

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

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

Art. L. 213-3.

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

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

Section 4 - Transfert du risque

Art. L. 213-4.

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

Section 5 - Communication au téléphone

Art. L. 213-5.

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

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

Section 6 - Paiements supplémentaires

Art. L. 213-6.

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

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

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

Art. L. 213-7.

En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La charge de la preuve concernant la demande d'une fourniture incombe au professionnel.

(Loi du 6 novembre 2017)

Le fait d'exiger une contre-prestation, le renvoi ou la conservation en cas de fourniture non demandée est puni d'une amende de 251 à 120.000 euros.

Titre 2 - Contrats particuliers

Chapitre 1 - Dispositions communes

Art. L. 221-1.

Sans préjudice de dispositions spécifiques des chapitres 2 à 4, le présent chapitre s'applique aux contrats à distance et hors établissement[1], 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[2]

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.

(Loi du 2 avril 2014)

(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.

(. . .) *(abrogé par la loi du 2 avril 2014)*

(2)[3] Ces délais prennent cours:

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

(3)[3] Les délais de rétractation sont censés être respectés dès lors que le consommateur a adressé[4] sa rétractation auprès du professionnel avant l'expiration de celui-ci.

Chapitre 2 - Contrats à distance et hors établissement[5]

(Loi du 2 avril 2014)

Art. L. 222-1.

Au sens du présent chapitre, on entend par:

1) «contrat à distance»: tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris, au moment où le contrat est conclu;
2) «contrat hors établissement»: tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur:
   - conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel; ou

- ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au premier tiret; ou
- conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur; ou
- conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur;

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

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

Sous-section 1 - Champ d'application

Art. L. 222-2.

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

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

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

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

Art. L. 222-3.

(1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
c) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point b), l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
d) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix, et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué;
e) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
f) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
g) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;
h) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi en cas d'exercice du droit de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement pas être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;
i) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-4, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
j) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
k) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens;
l) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
m) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
n) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
o) s'il a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
p) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;

q) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
r) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
s) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b) et c) du présent article peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point d), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point h), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et la sous-section 3 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique et par la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique ou de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section et de la sous-section 3, la disposition de ces sous-sections prime.

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

Art. 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, 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. Tout contrat conclu en violation du présent alinéa est nul de plein droit. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Par dérogation à l'article L. 222-2, paragraphe (1), le présent paragraphe s'applique aux contrats portant sur les services de transport de passagers.

(3) Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

(4) Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), points a), b), c) et e) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points a), d), g) et n). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), sous une forme adaptée conformément au paragraphe (1).

(5) Sans préjudice du paragraphe (4) et de l'article L. 222-11, paragraphe (1), dans le cas où le professionnel contacte le consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat à distance, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et, le cas échéant, l'identité de la personne au nom de laquelle il effectue cet appel téléphonique, et précise la nature commerciale de l'appel.

(6) Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel doit confirmer l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit.

(7) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.

(8) Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes par voie électronique telles qu'elles figurent aux articles 50 et 52 de la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique.

(9) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

Art. L. 222-5.

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

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

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

Art. L. 222-6.

(1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
b) l'identité du professionnel;
c) l'adresse géographique du professionnel, son numéro de téléphone et de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial et le cas échéant du siège social de l'entreprise et, s'il y a lieu, celle(s) du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
e) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix doit être communiqué;
f) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;
g) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
h) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;
i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation;
j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (3), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
l) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens;
m) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
n) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
o) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
p) s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
q) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;

r) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
s) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
t) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b), c) et d) du présent article, peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat hors établissement et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point e), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point i), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et de la sous-section 5 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section ou de la sous-section 5, la disposition de ces sous-sections prime.

Sous-section 5 - Obligations formelles concernant les contrats hors établissement

Art. L. 222-7.

(1) Le professionnel fournit les informations prévues à l'article L. 222-6, paragraphe (1) au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable. Ces informations sont lisibles et rédigées dans un langage clair et compréhensible.

(2) Le professionnel fournit au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable, y compris, le cas échéant, la confirmation de l'accord exprès préalable et de la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), point m, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service.

(3) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), le

professionnel est tenu d'exiger du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable.

(4) En ce qui concerne les contrats hors établissement par lesquels le consommateur a explicitement fait appel aux services du professionnel pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance et en vertu desquels le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 200,- EUR:

a) le professionnel fournit au consommateur les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points b) et c), et les informations sur le prix ou le mode de calcul du prix ainsi qu'une estimation du prix total, sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable; le professionnel fournit les informations visées à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points a), h) et k), mais il peut choisir de ne pas les fournir sur papier ou sur un autre support durable, moyennant accord exprès du consommateur;
b) la confirmation du contrat fournie conformément au paragraphe (2) du présent article contient les informations prévues à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1).

(5) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

Sous-section 6 - Vente de porte en porte

Art. L. 222-8.

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

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

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

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

Sous-section 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 (. . .)[1] 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 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.

(Loi du 17 février 2016)

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

(Loi du 2 avril 2014)

(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.

(Loi du 6 novembre 2017)

(4) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros celui qui n'aura pas respecté les obligations d'information des articles L. 221-2, paragraphes 1er et 2, L. 222-3, paragraphe 1er, L. 222-4, L. 222-6, paragraphe 1er et L. 222-7, paragraphes 1er, 3 et 4.

(5) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur la confirmation du contrat conclu à distance ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-5.

(6) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance prévu à l'article L. 222-3, paragraphe 1er, point g) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(7) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros celui qui ne fournit pas au consommateur une copie du contrat conclu hors établissement signé, la confirmation du contrat ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-7, paragraphe 2.

(8) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation prévu à l'article L. 222-6, paragraphe 1er, point h) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(9) Tout manquement aux dispositions des articles L. 221-3, L. 222-9 et L. 222-10 encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

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

Sous-section 1 - Champ d'application

Art. L. 222-12.

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

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

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

Art. L. 222-13.

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

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

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

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

première d'une nouvelle série d'opérations, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16.

Sous-section 2 - Informations précontractuelles

Art. L. 222-14.

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

1) le professionnel:
   a) l'activité principale du professionnel et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le professionnel;
   b) l'identité du représentant du professionnel établi dans l'Etat membre de résidence du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le représentant, lorsqu'un tel représentant existe;
   c) si le consommateur a des relations commerciales avec un tiers autre que le professionnel, l'identité de ce tiers, le titre auquel il agit à l'égard du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le consommateur et le tiers;
   d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou sur un registre public similaire, le registre du commerce sur lequel le professionnel est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;
   e) dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;
2) le service financier:
   a) Pour l'application du présent chapitre, l'information sur le prix au sens de l'article L. 221-2, paragraphe (1) point c) du présent Code doit également comprendre:
      - le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
      - l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui;
      - tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;
   b) 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;
   c) 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) *(Loi du 2 avril 2014)* Le délai de rétractation commence à courir conformément à l'article L. 221-3 ou à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-17, paragraphe (1) ou (2), si cette dernière date est postérieure à visée à l'article L. 221-3.

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

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

a) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
   - opérations de change,
   - instruments du marché monétaire,
   - titres négociables,
   - parts dans les organismes de placement collectif,
   - contrats financiers à terme (futures) y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces,
   - contrats à terme sur taux d'intérêt (FRA),

- contrats d'échange (swaps) sur taux d'intérêt ou sur devises ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (equity swaps),
- options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Sont comprises en particulier dans cette catégorie les options sur devises et sur taux d'intérêt;

b) aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;

c) à tout crédit destiné principalement à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire;

d) à tout crédit garanti par une hypothèque sur un bien immobilier ou par un droit lié à un bien immobilier;

e) aux déclarations de consommateurs faites en utilisant les services d'un officier public, à condition que l'officier public atteste que les droits du consommateur prévus à l'article L. 222-17, paragraphe (1), ont été respectés.

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

(4) Le présent article n'est pas applicable aux contrats de crédit résiliés en vertu de l'article L. 222-9, paragraphe (6), alinéa 2[1] 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 contreprestation, 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.

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

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

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

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

Art. L. 223-5.

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

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

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

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

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

Le contrat fait expressément état de ces modifications.

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

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

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

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

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

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

Section 3 - Droit de rétractation

Art. L. 223-6.

(1) Le consommateur a le droit de se rétracter conformément à l'article L. 221-3, paragraphe (1), du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange.

(2) Pour le présent chapitre, le délai de rétractation prévu à l'article L. 221-3, paragraphe (1), est calculé:

a) à partir du jour de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant; ou
b) à partir du jour où le consommateur reçoit le contrat ou tout contrat préliminaire contraignant, si ce jour est ultérieur à la date mentionnée au point a).

(3) Si un formulaire standard de rétractation comme prévu par l'article L. 223-5, paragraphe (4), a été rempli par le professionnel et fourni au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable dans un délai d'un an à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur reçoit ce formulaire. De même, si les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), en ce compris le formulaire standard d'information applicable prévu dans un règlement grand-ducal, ont été fournies au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable, dans un délai de trois mois à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur reçoit ces informations.

(4) Dans le cas où le contrat d'échange est offert au consommateur avec et en même temps que le contrat d'utilisation de biens à temps partagé, un seul délai de rétractation, conformément au paragraphe (1) du présent article, s'applique aux deux contrats. Le délai de rétractation pour les deux contrats est calculé conformément aux dispositions du paragraphe (2) du présent article telles qu'elles s'appliquent au contrat d'utilisation de biens à temps partagé.

(5) Le délai de rétractation expire:

a) à l'issue d'une période d'un an et quatorze jours calendrier à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, lorsque le formulaire standard de rétractation distinct, comme prévu par l'article L. 223-5, paragraphe (4), n'a pas été rempli par le professionnel et fourni au consommateur, sur un support papier ou sur un autre support durable;
b) à l'issue d'une période de trois mois et quatorze jours calendrier à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, lorsque les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), y compris le formulaire standard d'information applicable prévu dans un règlement-grand-ducal, ne sont pas fournies au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable.

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

Art. L. 223-7.

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

Art. L. 223-8.

(1) L'exercice du droit de rétractation par le consommateur met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat.

(2) Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation, il ne supporte aucun coût et n'est pas redevable de la valeur correspondant au service ayant pu être fourni avant la rétractation.

Section 4 - Exécution du contrat

Art. L. 223-9.

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

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

Art. L. 223-10.

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

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

Art. L. 223-11.

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

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

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

Art. L. 223-12.

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

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

Section 5 - Sanctions

Art. L. 223-13.

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

Chapitre 4 - Contrats de crédit à la consommation

Section 1 - Champ d'application et définitions

Art. L. 224-1.

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

Art. L. 224-2.

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

a) «prêteur»: toute personne physique ou morale qui consent ou s'engage à consentir un crédit dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
b) «contrat de crédit»: un contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir à un consommateur un crédit sous la forme d'un délai de paiement, d'un prêt ou de toute autre facilité de paiement similaire, à l'exception des contrats conclus en vue de la prestation continue de services ou de la livraison de biens de même nature, aux termes desquels le consommateur règle le coût desdits services ou biens, aussi longtemps qu'ils sont fournis, par des paiements échelonnés;
c) «facilité de découvert»: un contrat de crédit explicite en vertu duquel un prêteur permet au consommateur de disposer de fonds qui dépassent le solde du compte courant du consommateur;
d) «dépassement»: un découvert tacitement accepté en vertu duquel un prêteur autorise le consommateur à disposer de fonds qui dépassent le solde du compte courant du consommateur ou la facilité de découvert convenue;

e) «intermédiaire de crédit»: une personne physique ou morale qui n'agit pas en qualité de prêteur et qui, dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, contre une rémunération qui peut être pécuniaire ou revêtir toute autre forme d'avantage économique ayant fait l'objet d'un accord:
   - présente ou propose des contrats de crédit aux consommateurs,
   - assiste les consommateurs en réalisant des travaux préparatoires pour des contrats de crédit autres que ceux visés au tiret précédent, ou
   - conclut des contrats de crédit avec des consommateurs pour le compte du prêteur;

f) «coût total du crédit pour le consommateur»: tous les coûts, y compris les intérêts, les commissions, les taxes, et tous les autres types de frais que le consommateur est tenu de payer pour le contrat de crédit et qui sont connus par le prêteur, à l'exception des frais de notaire; ces coûts comprennent également les coûts relatifs aux services accessoires liés au contrat de crédit, notamment les primes d'assurance, si, en outre, la conclusion du contrat de service est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales;

g) «montant total dû par le consommateur»: la somme du montant total du crédit et du coût total du crédit pour le consommateur;

h) «taux annuel effectif global»: le coût total du crédit pour le consommateur, exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit, en tenant compte, le cas échéant, des frais visés à l'article L. 224-20, paragraphe (2);

i) «taux débiteur»: le taux d'intérêt exprimé en pourcentage fixe ou variable, appliqué sur une base annuelle au montant de crédit prélevé (drawn down);

j) «taux débiteur fixe»: taux débiteur prévu par une disposition du contrat de crédit en vertu de laquelle le prêteur et le consommateur conviennent d'un taux débiteur unique pour la totalité de la durée du contrat de crédit, ou de plusieurs taux débiteurs pour des périodes partielles en appliquant exclusivement un pourcentage fixe donné. Si tous les taux débiteurs ne sont pas définis dans le contrat, on considère que le taux est fixe uniquement pour les périodes partielles pour lesquelles les taux débiteurs ont été déterminés exclusivement à l'aide d'un pourcentage fixe donné, convenu lors de la conclusion du contrat de crédit;

k) «montant total du crédit»: le plafond ou le total des sommes rendues disponibles en vertu d'un contrat de crédit;

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

Art. L. 224-3.

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

a) aux contrats de crédit garantis par une hypothèque ou par une autre sûreté comparable sur un immeuble, ou par un droit lié à un bien immobilier;

b) aux contrats de crédit destinés à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire;

c) aux contrats de crédit dont le montant total du crédit est inférieur à 200 euros ou supérieur à 75.000 euros;

d) aux contrats de location ou de crédit-bail dans le cadre desquels l'obligation d'acheter l'objet du contrat n'est prévue ni par le contrat lui-même ni par un contrat séparé; une telle obligation est réputée exister si le prêteur en décide ainsi unilatéralement;
e) aux contrats de crédit accordés sous la forme d'une facilité de découvert, remboursable dans un délai d'un mois;
f) aux contrats de crédit sans intérêts et sans autres frais et aux contrats de crédit en vertu desquels le crédit doit être remboursé dans un délai ne dépassant pas trois mois, et pour lesquels ne sont requis que des frais négligeables;
g) aux contrats de crédit qui sont accordés par un employeur à ses salariés à titre accessoire, sans intérêts, à des taux annuels effectifs globaux inférieurs à ceux pratiqués sur le marché et qui ne sont pas proposés au public en général;
h) aux contrats de crédit conclus avec une entreprise d'investissement, telle que définie à l'article 4, paragraphe (1), de la directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers, ou avec un établissement de crédit, tel que défini à l'article 4 de la directive 2006/48/CE, aux fins de permettre à un investisseur d'effectuer une transaction liée à au moins un des instruments dont la liste figure dans la section C de l'annexe I de la directive 2004/39/CE, lorsque l'entreprise d'investissement ou l'établissement de crédit accordant le crédit est associé à cette transaction;
i) aux contrats de crédit qui sont le fruit d'un accord intervenu devant une juridiction ou toute autre autorité instituée par la loi;
j) aux contrats de crédit liés au délai de paiement consenti, sans frais, pour le règlement d'une dette existante;
k) aux contrats de crédit pour la conclusion desquels il est demandé au consommateur de remettre un bien en la possession du prêteur pour sûreté de sa dette, la responsabilité du consommateur étant strictement limitée à ce bien donné en gage;
l) aux contrats de crédit liés aux prêts qui sont accordés à un public restreint en vertu d'une disposition légale d'intérêt général et à un taux d'intérêt inférieur à celui pratiqué sur le marché, ou sans intérêts, ou à d'autres conditions qui sont plus favorables au consommateur que celles en vigueur sur le marché et à des taux d'intérêt qui ne sont pas supérieurs à ceux pratiqués sur le marché.

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

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

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

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

sont uniquement soumis aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-5, des articles L. 224-8 à L. 224-9, de l'article L. 224-11, paragraphe (1) et paragraphe (2), points a) à i), points l) et r), de l'article L. 224-11, paragraphe (4), de l'article L. 224-12, de l'article L. 224-14, de l'article L. 224-17 et des articles L. 224-19 à L. 224-27[1] 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.

(Loi du 23 décembre 2016)

(5) Nonobstant le paragraphe (1), point c), le présent chapitre s'applique aux contrats de crédit non garantis destinés à permettre la rénovation d'un bien immobilier a usage résidentiel lorsque le montant total du crédit est supérieur à 75.000 euros.

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.

(Loi du 17 février 2016)

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

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

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

Art. L. 224-5. *(Loi du 17 février 2016)*

Est interdite toute publicité:

a) axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit; ou
b) axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu; ou
c) indiquant avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant; ou
d) laissant entendre que le prêt améliore la situation financière ou le budget du consommateur, entraîne une augmentation de ressources ou constitue un substitut d'épargne; ou

e) 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
f) mentionnant des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis; ou
g) indiquant qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur.

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. *(Loi du 17 février 2016)* Lorsque le crédit est proposé sur un lieu de vente, le prêteur veille à ce que le consommateur reçoive ces informations de manière complète et appropriée sur le lieu même de la vente, dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges. Ces informations sont fournies, sur un support papier ou sur un autre support durable, à l'aide du formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» repris dans un règlement grand-ducal. Le prêteur est réputé avoir respecté les exigences en matière d'information prévues par le présent paragraphe et à l'article L. 222-14[1], 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.

(Loi du 17 avril 2018)

Lorsque le contrat de crédit fait référence à un indice de référence au sens de l'article 3, paragraphe 1er, point 3, du règlement (UE) 2016/1011 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant les indices utilisés comme indices de référence dans le cadre d'instruments et de contrats financiers ou pour mesurer la performance de fonds d'investissement et modifiant les directives 2008/48/CE et 2014/17/UE et le règlement (UE) n° 596/2014 (ci-après, le «règlement (UE) 2016/1011»), le nom de l'indice de référence et celui de son administrateur, ainsi que les répercussions éventuelles sur le consommateur, sont fournis par le prêteur ou, le cas échéant, par l'intermédiaire de crédit, au consommateur dans un document séparé, qui peut être annexé au formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs».

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

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

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

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

Art. L. 224-7.

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

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

Art. L. 224-8.

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

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

Les informations portent sur:

a) le type de crédit;
b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
c) le montant total du crédit;
d) la durée du contrat de crédit;

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

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

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

a) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement; et
b) le droit de procéder à un remboursement anticipé et, le cas échéant, le droit du prêteur à une indemnité ainsi que le mode de calcul de cette indemnité.

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

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

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

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

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

Sous-section 4 - Dérogations aux informations précontractuelles requises

Art. L. 224-9.

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

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

Art. L. 224-10.

(1) Avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur à partir d'un nombre suffisant d'informations. A cet effet, le consommateur est tenu de communiquer au prêteur les informations nécessaires dont les engagements financiers en cours et les revenus courants. Si le consommateur réside dans un autre Etat membre, le prêteur consulte, si nécessaire, les bases de données appropriées de l'Etat membre où le consommateur a sa résidence habituelle.

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

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

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

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

Section 3 - Informations et droits concernant les contrats de crédit

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

Art. L. 224-11.

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

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

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

a) le type de crédit;
b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
c) la durée du contrat de crédit;
d) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
e) si le crédit est accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, ou dans le cas des contrats de crédit lié, ce produit ou service et son prix au comptant;

f) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, le cas échéant, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux débiteur initial, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux, et si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
g) le taux annuel effectif global et le montant total dû par le consommateur, calculés au moment de la conclusion du contrat de crédit; toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux sont mentionnées;
h) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement;
i) en cas d'amortissement du capital d'un contrat de crédit à durée fixe, le droit du consommateur de recevoir, à sa demande et sans frais, à tout moment durant toute la durée du contrat, un relevé, sous la forme d'un tableau d'amortissement.
Ce tableau d'amortissement indique:

- les paiements dus ainsi que les périodes et conditions de paiement de ces montants;
- la ventilation de chaque remboursement entre l'amortissement du capital, les intérêts calculés sur la base du taux débiteur et, le cas échéant, les coûts additionnels.
- Si le taux d'intérêt n'est pas fixe ou si les coûts additionnels peuvent être modifiés en vertu du contrat de crédit, le tableau d'amortissement indique, de manière claire et concise, que les données mentionnées dans le tableau ne seront valables que jusqu'à la modification suivante du taux débiteur ou des coûts additionnels conformément au contrat de crédit;

j) s'il y a paiement de frais et intérêts sans amortissement du capital, un relevé des périodes et des conditions de paiement des intérêts débiteurs et des frais récurrents et non récurrents annexes;
k) le cas échéant, les frais de tenue d'un ou de plusieurs comptes destinés à enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements, à moins que l'ouverture d'un compte ne soit facultative, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant à la fois des opérations de paiement et des prélèvements, ainsi que tous autres frais découlant du contrat de crédit et les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
l) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement applicable au moment de la conclusion du contrat de crédit et les modalités d'adaptation de ce taux, ainsi que, le cas échéant, les frais d'inexécution;
m) un avertissement relatif aux conséquences des paiements manquants;
n) le cas échéant, l'existence de frais notariaux;
o) les sûretés et assurances exigées, le cas échéant;
p) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, la période durant laquelle ce droit peut être exercé et les autres conditions pour l'exercer, y compris des informations sur l'obligation incombant au consommateur de payer le capital prélevé (draw down) et les intérêts conformément à l'article L. 224-15, paragraphe (2), point b), et le montant de l'intérêt journalier;
q) des informations concernant les droits résultant de l'article L. 224-16 ainsi que leurs conditions d'exercice;
r) le droit au remboursement anticipé, la procédure à suivre en cas de remboursement anticipé ainsi que, le cas échéant, des informations sur le droit du prêteur à une indemnité et le mode de calcul de cette indemnité;
s) la procédure à suivre pour exercer le droit de résiliation du contrat de crédit;
t) l'existence ou non de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;
u) le cas échéant, les autres clauses et conditions contractuelles;
v) le cas échéant, le nom et l'adresse de l'autorité de surveillance compétente.

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

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

(5) Par dérogation aux paragraphes (2) à (4)[1] 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 modifiées.

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.

(Loi du 17 février 2016)

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

(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) *(Loi du 2 avril 2014)* Lorsque le consommateur a exercé pour un contrat concernant la fourniture de biens ou la prestation de services un droit de rétractation fondé sur l'article L. 222-9, l'article L. 222-18 ou l'article L. 223-6 du présent Code, ou sur l'article 62-3 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurances, il n'est plus tenu par un contrat de crédit lié.

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

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

Sous-section 7 - Remboursement anticipé

Art. L. 224-17.

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

Après avoir pris connaissance de l'intention du consommateur, le prêteur lui communique sans délai le montant exact de la réduction du coût total du crédit et de l'indemnité prévue au paragraphe (2).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sous-section 8 - Cession des droits

Art. L. 224-18.

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

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

Sous-section 9 - Dépassement

Art. L. 224-19.

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

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

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

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

Section 4 - Calcul du taux annuel effectif global

Art. L. 224-20.

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

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

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

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

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

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

Section 5 - Prêteurs et intermédiaires de crédit

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

Art. L. 224-21.

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

L'autorisation ne peut être accordée qu'à des personnes qui possèdent une qualification professionnelle adéquate en matière de contrats de crédit à la consommation. Au cas où le requérant exerce à titre principal une activité visée par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales[1], 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 déférées 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.

(Loi du 17 février 2016)

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

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

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

La liste des intermédiaires de crédit sera publiée, à des fins d'information, sur le site Internet du portail de l'administration luxembourgeoise.

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.

(Loi du 2 avril 2014)

(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.

(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.

(Loi du 25 avril 2018)

Chapitre 5 - Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Section 1 - Champ d'application et définitions

Sous-section 1 - Champ d'application

Art. L. 225-1.

(1) Le présent chapitre s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

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

a) aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse ;
b) aux forfaits proposés et aux prestations de voyage liées facilitées, à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement ;
c) aux forfaits et aux prestations de voyage liées achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Sous-section 2 - Définitions

Art. L. 225-2.

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

1° « service de voyage » :
   a) le transport de passagers ;
   b) l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
   c) la location de voitures, d'autres véhicules à moteur au sens de l'article 3, point 11), de la directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules ou de motocycles dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A ;
   d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des lettres a), b) ou c) ;
2° « forfait » : la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si :

a) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ; ou
b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :
   (i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
   (ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
   (iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de « forfait » ou sous une dénomination similaire ;
   (iv) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ; ou
   (v) achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

   Les combinaisons de services de voyages dans lesquelles un seul des types de service de voyage visés au point 1), lettre a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

      a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique ; ou
      b) sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage visé au point 1), lettre a), b) ou c) a commencé ;

3° « contrat de voyage à forfait » : un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le forfait ;

4° « début du forfait », le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le forfait ;

5° « prestation de voyage liée » : au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :
a) à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ; ou
b) d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage ;

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage visés au point 1), lettre a), b) ou c) et un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre d), ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique ;

6° « voyageur » : toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu ;

7° « professionnel » : toute personne telle que définie à l'article L. 010-1, point 2), agissant en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage ;

8° « organisateur » : un professionnel qui élabore des forfaits et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au point 2), lettre b), point v) ;
9° « détaillant » : un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ;
10° « établissement » : l'établissement défini à l'article 2, lettre f), de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur ;
11° « support durable » : tout instrument permettant au voyageur 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 ;
12° « circonstances exceptionnelles et inévitables » : une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ;
13° « non-conformité » : l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait ;
14° « point de vente » : tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique ;
15° « rapatriement » : le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes.

Section 2 - Obligations d'informations et contenu du contrat de voyage à forfait

Sous-section 1 - Informations précontractuelles

Art. L. 225-3.

(1) L'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations au moyen du formulaire standard déterminé par règlement grand-ducal, et dans le cas où elles s'appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après :

a) les caractéristiques principales des services de voyage :
   (i) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
   (ii) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant informent le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
   (iii) la situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
   (iv) les repas fournis ;
   (v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait ;

(vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

(vii) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; et

(viii) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

b) la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

c) le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

d) les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l'article L. 225-10, paragraphe 3, lettre a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

f) des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

g) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ou, le cas échéant, de frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article L. 225-10, paragraphe 1er ;

h) des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant au formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal, et les informations qui sont énumérées au premier alinéa, lettres a) à h).

(2) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, point 2), lettre b), point v), l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1er, alinéa 1er, lettres a) à h), dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standard au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal.

(3) Les informations visées aux paragraphes 1er et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Sous-section 2 - Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-4.

(1) Les informations communiquées au voyageur conformément à l'article L. 225-3, paragraphe 1er, alinéa 1er, lettres a), c), d), e) et g), font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et le détaillant communiquent toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

(2) Si l'organisateur et le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article L. 225-3, paragraphe 1er, alinéa 1er, lettre c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

Sous-section 3 - Contenu du contrat de voyage à forfait, documents à fournir avant le début du forfait et charge de la preuve

Art. L. 225-5

(1) Les contrats de voyage à forfait sont formulés en termes clairs et compréhensibles. S'ils revêtent la forme écrite, ils doivent être lisibles. Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, ou sans retard excessif par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article L. 222-1, alinéa 1er, point 2), un exemplaire ou la confirmation du contrat de voyage à forfait est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable.

(2) Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 225-3, paragraphe 1er, alinéa 1er, lettres a) à h), et les informations suivantes :

a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;
b) une mention indiquant que l'organisateur est :
   (i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11 ; et
   (ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 225-14 ;
c) le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'État membre concerné à cette fin et ses coordonnées ;
d) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur, du représentant local de l'organisateur, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du forfait ;
e) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11, paragraphe 2 ;

f) lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de voyage à forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après REL) conformément au livre IV du Code de la consommation et, s'il y a lieu, sur l'entité de REL dont relève le professionnel et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) ;
h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7.

(3) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, alinéa 1er, point 2), lettre b), point v), le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur.

Dès que l'organisateur est informé de la création d'un forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, lettres a) à h).

(4) Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

(5) En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Art. L. 225-6.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information incombe au professionnel.

Section 3 - Modification du contrat de voyage à forfait avant le début du forfait

Sous-section 1 - Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

Art. L. 225-7.

(1) Un voyageur a le droit, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, de céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Un préavis adressé au plus tard sept jours avant le début du forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.

(2) Le cédant du contrat de voyage à forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe le cédant des coûts réels de la cession.

Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur en raison de la cession du contrat de voyage à forfait.

(3) L'organisateur apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat de voyage à forfait.

Sous-section 2 - Modification du prix

Art. L. 225-8.

(1) Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
c) des taux de change en rapport avec le forfait.

(2) Si la majoration du prix visée au paragraphe 1er dépasse 8 pour cent du prix total du forfait, l'article L. 225-9, paragraphes 2 à 5, s'applique.

(3) Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du forfait.

(4) Si le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés au paragraphe 1er, lettres a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.

(5) En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Sous-section 3 - Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-9.

(1) L'organisateur ne peut, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément à l'article L. 225-8, à moins que :

a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat ;
b) la modification ne soit mineure ; et
c) l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

(2) Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article L. 225-3, paragraphe 1er, alinéa 1er, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 pour cent conformément à l'article L. 225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur :

a) accepter la modification proposée ; ou
b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.

(3) L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2 ;
c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé à la lettre b) ; et
d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

(4) Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées au paragraphe 2, alinéa 1er, ou le forfait de substitution visé au paragraphe 2, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

(5) Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au paragraphe 2, alinéa 1er, lettre b), et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat. L'article L. 225-12, paragraphes 2, 3, 4 et 5, s'applique.

Sous-section 4 - Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

Art. L. 225-10.

(1) Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. À la demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

(2) Nonobstant le paragraphe 1er, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

(3) L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si :

a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
   (i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
   (ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
   (iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

   ou
b) l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du forfait.

(4) L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1er, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait.

Section 4 - Exécution du forfait

Sous-section 1 - Responsabilité de l'exécution du forfait

Art. L. 225-11.

(1) L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

(2) Le voyageur informe l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute nonconformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

(3) Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

a) est impossible ; ou
b) entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément à l'alinéa 1er, lettre a) ou b), l'article L. 225-12 s'applique.

(4) Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 3, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

(5) Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du forfait, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un forfait de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

(6) Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 225-12, une réduction de prix, un dédommagement ou les deux.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au paragraphe 5, alinéa 3, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de

prix, à un dédommagement ou les deux, conformément à l'article L. 225-12, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

Si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur, dans les cas visés aux alinéas 1er et 2, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

(7) Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

(8) La limitation des coûts prévue au paragraphe 7 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, lettre a), du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du paragraphe 7 si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

Sous-section 2 - Réduction de prix et dédommagement

Art. L. 225-12.

(1) Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

(2) Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

(3) Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est :

a) imputable au voyageur ;
b) imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ; ou
c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

(4) Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union européenne circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. Dans les autres cas, le contrat de voyage à forfait peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait.

(5) Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par le présent chapitre ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 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) n° 295/91, du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du

Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, du règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident, du règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre du présent chapitre et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu du présent chapitre et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.

Sous-section 3 - Possibilité de prendre contact avec l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Art. L. 225-13.

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du forfait au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes visés au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Sous-section 4 - Obligation d'apporter une aide

Art. L. 225-14.

L'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article L. 225-11, paragraphe 7, notamment :

a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; et
b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Section 5 - Protection contre l'insolvabilité

Sous-section 1 - Effectivité et champ d'application de la protection contre l'insolvabilité

Art. L. 225-15.

(1) L'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés

ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité de l'organisateur. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du forfait peut être proposée.

Le paragraphe 1er s'applique également à l'organisateur qui n'est pas établi dans un État membre de l'Union européenne mais qui vend ou offre à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirige par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1er est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l'acompte et du solde et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

L'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit au ministre ayant l'Économie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes :

a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c) ;
b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant ;
c) l'étendue de la couverture visée au paragraphe 1er.

L'identité de l'organisateur complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 2, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres États membres.

L'organisateur notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal.

(3) La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur bénéficie aux voyageurs quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait et indépendamment de l'État membre où l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité est située.

(4) Lorsque l'exécution du forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

(5) Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, le remboursement est effectué sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande.

Sous-section 2 - Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative

Art. L. 225-16.

(1) Toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux mesures de l'État membre où il est établi est considérée conforme aux obligations de l'article L. 225-15 et L. 225-17.

(2) Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions est le point de contact central pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des professionnels.

(3) Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions met à la disposition des autres points de contact toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l'insolvabilité.

Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions répond aux demandes des autres États membres le plus rapidement possible en fonction de l'urgence et de la complexité de la question. Dans tous les cas, une première réponse est envoyée au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la demande.

(4) En cas de doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur établi dans un autre État membre, le ministre ayant l'Économie dans ses attributions peut demander des éclaircissements à l'État membre d'établissement de cet organisateur.

Sous-section 3 - Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

Art. L. 225-17.

(1) Les professionnels établis au Grand-Duché de Luxembourg et facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

Le paragraphe 1er s'applique également aux professionnels facilitant les prestations de voyage qui ne sont pas établis dans un État membre de l'Union européenne mais qui vendent ou offrent à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1er est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les prestations de voyages liées visées au paragraphe 1er.

Le professionnel fournit au ministre ayant l'Économie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes :

a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c) ;
b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant ;
c) l'étendue de la couverture de la garantie visée au paragraphe 1er.

L'identité du professionnel complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 2, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres États membres.

Le professionnel notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal.

(3) Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un État membre mais dirige par tout moyen ces activités vers un État membre, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur :

a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre du présent chapitre et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ; et
b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 1er.

Afin de se conformer au présent paragraphe, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires dudit règlement grand-ducal, il fournit les informations qui y figurent.

(4) Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 1er et 3, les droits et obligations prévus aux articles L. 225-7 et L. 225-10 et à la

section 4 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

(5) Lorsqu'une prestation de voyage liée résulte de la conclusion d'un contrat entre un voyageur et un professionnel qui ne facilite pas la prestation de voyage liée, ce professionnel informe le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

Section 6 - Dispositions spécifiques et sanctions

Sous-section 1 - Obligations spécifiques du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen

Art. L. 225-18.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi au Grand-Duché de Luxembourg est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la section 4 et des articles L. 225-15 et L. 225-17, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites dispositions.

Sous-section 2 - Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Art. L. 225-19.

Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de services de voyage qui font partie de prestations de voyage liées, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Sous-section 3 - Droit à réparation

Art. L. 225-20.

Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article L. 225-18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu du présent chapitre, l'organisateur ou le détaillant peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

Sous-section 4 - Dispositions impératives

Art. L. 225-21.

(1) La déclaration d'un organisateur de forfait ou d'un professionnel facilitant une prestation de voyage liée mentionnant qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en toute autre qualité, ou qu'un forfait ou une prestation de voyage liée ne constitue pas un forfait ou une

prestation de voyage liée, ne libère pas ledit organisateur ou professionnel des obligations qui lui sont imposées par le présent chapitre.

(2) Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par le présent chapitre.

(3) Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par le présent chapitre, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application du présent chapitre ne sont pas opposables au voyageur.

Sous-section 5 - Sanctions

Art. L. 225-22.

Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles visées par le présent chapitre peut entraîner la nullité du contrat de voyage à forfait. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le voyageur.

Art. L. 225-23.

(1) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros :

1° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle de l'article L. 225-3, paragraphes 1er et 2 ;
2° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1er ;
3° l'organisateur qui n'aura pas remis au voyageur en temps utile avant le début du forfait les documents et informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 5 ;
4° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information de l'article L. 225-9, paragraphe 3 ;
5° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle des articles L. 225-3, paragraphe 1er ;
6° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1er.

(2) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros :

1° l'organisateur qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1er, alinéa 1er et paragraphe 3, alinéa 2, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1er, alinéa 2 ;
2° l'organisateur qui n'a pas apporté une aide appropriée au voyageur en difficulté conformément à l'article L. 225-14 ;
3° l'organisateur qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-15 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Sera puni de la même peine, l'organisateur qui fournit des informations incomplètes ou fausses ;
4° le détaillant qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1er, alinéa 1er, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1er, alinéa 2 ;
5° le professionnel visé par l'article L. 225-5, paragraphe 3, qui n'a pas informé l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait ;
6° le professionnel qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Sera puni de la même peine, le professionnel qui fournit des informations incomplètes ou fausses.

(3) Tout manquement aux dispositions des articles L. 225-9, paragraphe 2, alinéa 1er, lettre b) et paragraphe 5, L. 225-10, paragraphes 1er, 2 et 4, L. 225-11 paragraphe 6, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

(4) Sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne respecte pas les obligations de l'article L. 225-11, paragraphe 6.

Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne fournit pas les garanties requises par les articles L. 225-15 ou L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues aux mêmes articles. Sera puni de la même peine, le détaillant qui fournit des informations incomplètes ou fausses.

(Loi du 23 décembre 2016)

Chapitre 6 - Contrats de crédit immobilier

Section 1re - Définitions, champ d'application et autorité compétente

Art. L. 226-1.

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

1. «autorité compétente»: toute autorité désignée comme autorité compétente par un État membre en vertu de l'article 5 de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n°1093/2010, dénommée ci-après « directive 2014/17/UE ». Est visée au Luxembourg, la Commission de surveillance du secteur financier créée par la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une commission de surveillance du secteur financier, dénommée ci-après « CSSF »;
2. «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;
3. «contrat de crédit immobilier»: un contrat de crédit relevant du champ d'application tel que défini à l'article L. 226-2;
4. «contrat de crédit immobilier en fonds partagés»: un contrat de crédit immobilier dont le capital remboursable est fondé sur un pourcentage, établi contractuellement, de la valeur du bien immobilier au moment du remboursement ou des remboursements du capital;
5. «contrat de crédit immobilier en monnaie étrangère»: un contrat de crédit immobilier dans lequel le crédit est:
   a) libellé dans une monnaie autre que celle dans laquelle le consommateur reçoit les revenus ou détient les actifs sur la base desquels le crédit doit être remboursé; ou
   b) libellé dans une monnaie autre que celle de l'Etat membre où le consommateur est résident;
6. «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 immobilier 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 immobilier, 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. Y est compris le coût de l'évaluation du bien immobilier lorsque cette évaluation est nécessaire pour obtenir le crédit mais hors frais d'enregistrement liés au transfert de propriété du bien immobilier. Sont exclus

tous les frais à la charge du consommateur en cas de non-respect des obligations prévues dans le contrat de crédit immobilier;

7. «crédit pont ou relais»: un contrat de crédit immobilier sans durée fixe ou devant être remboursé dans un délai de douze mois, utilisé par un consommateur comme moyen de financement temporaire lors de la transition vers une autre solution financière pour le bien immobilier;
8. «engagement conditionnel ou garantie»: un contrat de crédit immobilier qui sert de garantie à une opération distincte, mais auxiliaire, et dans lequel le capital garanti par un bien immobilier n'est prélevé que si l'un ou plusieurs des événements mentionnés dans le contrat se produisent;
9. «établissement de crédit»: un établissement de crédit au sens de l'article 1er, point 12 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier;
10. «État membre d'accueil»: l'État membre, autre que l'État membre d'origine, dans lequel le prêteur ou l'intermédiaire de crédit immobilier a une succursale ou offre des services;
11. «État membre d'origine»:
    a) lorsque le prêteur ou l'intermédiaire de crédit immobilier est une personne physique, l'État membre dans lequel son administration centrale est située;
    b) lorsque le prêteur ou l'intermédiaire de crédit immobilier est une personne morale, l'État membre dans lequel son siège statutaire est situé, ou, s'il n'a pas de siège statutaire en vertu de son droit national, l'État membre dans lequel son administration centrale est située;
12. «évaluation de la solvabilité»: l'évaluation des perspectives de remboursement de la dette découlant du contrat de crédit immobilier;
13. «groupe»: un groupe de prêteurs qui doivent être consolidés aux fins de l'établissement de comptes consolidés au sens de la directive 2013/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative aux états financiers annuels, aux états financiers consolidés et aux rapports y afférents de certaines formes d'entreprises;
14. «intermédiaire de crédit immobilier»: une personne physique ou morale qui n'agit pas en qualité de prêteur ou de notaire et ne présente pas seulement, directement ou indirectement, un consommateur à un prêteur ou à un intermédiaire de crédit immobilier et qui, dans le cadre de l'exercice de ses activités commerciales ou professionnelles, contre une rémunération qui peut être pécuniaire ou revêtir toute autre forme d'avantage économique ayant fait l'objet d'un accord:
    a) présente ou propose des contrats de crédit immobilier aux consommateurs;
    b) assiste les consommateurs en réalisant des travaux préparatoires ou d'autres travaux administratifs au stade précontractuel, autres que ceux visés à la lettre a), pour des contrats de crédit immobilier; ou
    c) conclut des contrats de crédit immobilier avec des consommateurs pour le compte du prêteur;
15. «intermédiaire de crédit immobilier lié»: un intermédiaire de crédit immobilier agissant pour le compte et sous la responsabilité entière et inconditionnelle:
    a) d'un seul prêteur;
    b) d'un seul groupe; ou
    c) d'un nombre de prêteurs ou de groupes de prêteurs qui ne représente pas la majorité du marché;
16. «montant total du crédit»: le plafond ou le total des sommes rendues disponibles en vertu d'un contrat de crédit immobilier;
17. «montant total dû par le consommateur»: la somme du montant total du crédit et du coût total du crédit pour le consommateur;
18. «personnel»:
    a) les personnes physiques travaillant pour le prêteur ou l'intermédiaire de crédit immobilier qui exercent directement des activités relevant du présent chapitre ou qui sont en contact avec les consommateurs dans le cadre de ces activités;
    b) les personnes physiques qui dirigent directement ou encadrent les personnes physiques visées à la lettre a);

19. «prêteur»: toute personne physique ou morale qui consent ou s'engage à consentir un contrat de crédit immobilier dans le cadre de l'exercice de ses activités commerciales ou professionnelles;
20. «prêteur autre qu'un établissement de crédit»: un prêteur qui n'est pas un établissement de crédit;
21. «représentant désigné»: une personne physique ou morale qui, pour le compte et sous la responsabilité entière et inconditionnelle d'un seul intermédiaire de crédit immobilier, exerce les activités visées au point 14;
22. «service auxiliaire»: un service proposé au consommateur en rapport avec le contrat de crédit immobilier;
23. «services de conseil»: la fourniture de recommandations personnalisées à un consommateur en ce qui concerne une ou plusieurs opérations liées à des contrats de crédit immobilier, qui constitue une activité distincte de l'octroi de crédit et des activités d'intermédiaire de crédit immobilier visées au point 14;
24. «taux annuel effectif global» ou « TAEG »: 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. 226-19, paragraphe 1er, et qui correspond, sur une base annuelle, à la valeur actualisée de l'ensemble des engagements, existants ou futurs, convenus par le prêteur et le consommateur. Sont des engagements au sens du présent point, les prélèvements, remboursements et frais;
25. «taux débiteur»: le taux d'intérêt exprimé en pourcentage fixe ou variable, appliqué sur une base annuelle au montant de crédit prélevé;
26. «vente liée»: le fait de proposer ou de vendre, sous forme de lot, un contrat de crédit immobilier en même temps que d'autres produits ou services financiers distincts, lorsque le contrat de crédit immobilier n'est pas proposé au consommateur séparément.

Art. L. 226-2.

Le présent chapitre s'applique:

1. aux contrats de crédit garantis par une hypothèque, par une autre sûreté comparable sur des biens immobiliers à usage résidentiel, ou par un droit lié à un bien immobilier à usage résidentiel; et
2. aux contrats de crédit destinés à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété sur un terrain ou un immeuble existant ou à construire.

Art. L. 226-3.

Le présent chapitre ne s'applique pas:

1. aux contrats de crédit immobilier qui sont accordés par un employeur à ses salariés à titre accessoire, sans intérêts ou à un TAEG inférieur à celui pratiqué sur le marché, et qui ne sont pas proposés au public en général;
2. aux contrats de crédit immobilier au titre desquels le crédit est accordé sans intérêts et sans autres frais que ceux couvrant les coûts directement liés à la garantie du crédit;
3. aux contrats de crédit immobilier accordés sous la forme d'une facilité de découvert remboursable dans un délai d'un mois;
4. aux contrats de crédit immobilier qui sont le fruit d'un accord intervenu devant une juridiction ou toute autre autorité instituée par la loi;
5. aux contrats de crédit immobilier, autres que ceux visés à l'article L. 226-2, point 1., qui sont liés au délai de paiement consenti, sans frais, pour le règlement d'une dette existante.

Art. L. 226-4.

(1) La CSSF est l'autorité compétente pour assurer l'application et l'exécution du présent chapitre et est à ce titre l'autorité compétente unique servant de point de contact aux fins de la directive 2014/17/UE.

(2) Toutes les personnes exerçant ou ayant exercé une activité pour la CSSF, ainsi que les réviseurs d'entreprises agréés ou experts mandatés par la CSSF, sont tenus au secret professionnel visé à l'article 16 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une commission de surveillance du secteur financier. Ce secret implique que les informations confidentielles qu'ils reçoivent dans l'exercice de leur fonction ne peuvent être divulguées à quelque personne ou autorité que ce soit, excepté sous une forme sommaire ou abrégée, sans préjudice des cas relevant du droit pénal ou du présent chapitre.

L'alinéa 1er ne fait pas obstacle à ce que la CSSF échange ou transmette aux autorités compétentes des autres États membres des informations confidentielles dans les limites prévues par le présent chapitre.

(3) La CSSF est compétente pour régler sur une base extrajudiciaire les litiges des consommateurs avec les prêteurs et les intermédiaires de crédit immobilier concernant des contrats de crédit immobilier.

(4) La CSSF promeut des mesures encourageant l'éducation des consommateurs en matière d'emprunt responsable et de gestion de l'endettement, en particulier en ce qui concerne les contrats de crédit immobilier. Elle encourage la diffusion d'informations claires et générales sur les procédures d'octroi de crédit, nécessaires pour guider les consommateurs, notamment ceux qui souscrivent un contrat de crédit immobilier pour la première fois.

(5) Au plus tard le 31 décembre 2019, la CSSF présente au Gouvernement un rapport sur l'application du présent chapitre. Le rapport de la CSSF examine en particulier les pratiques des prêteurs en matière de remboursement anticipé et des indemnités facturées aux consommateurs dans de tels cas.

Section 2 - Informations et pratiques précédant la conclusion du contrat de crédit immobilier

Sous-section 1re - Publicité

Art. L. 226-5.

(1) Sans préjudice du livre 1er, titre 2 relatif aux pratiques commerciales déloyales, toute communication publicitaire et commerciale relative à des contrats de crédit immobilier doit être loyale, claire et non trompeuse. En particulier, les formulations susceptibles de faire naître chez le consommateur de fausses attentes concernant la disponibilité ou le coût d'un crédit sont interdites.

(2) Est interdite toute publicité:

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

Art. L. 226-6.

(1) Toute publicité concernant des contrats de crédit immobilier, quel qu'en soit le support, qui indique un taux d'intérêt ou des chiffres relatifs au coût du crédit pour le consommateur mentionne de façon claire, concise et visible les informations de base suivantes:

1. l'identité du prêteur ou, le cas échéant, de l'intermédiaire de crédit immobilier;
2. le cas échéant, le fait que le contrat de crédit immobilier sera garanti par une hypothèque, par une autre sûreté comparable sur des biens immobiliers à usage résidentiel, ou par un droit lié à un bien immobilier à usage résidentiel;
3. le taux débiteur, en précisant s'il est fixe ou variable ou une combinaison des deux, accompagné d'informations relatives à tous les frais compris dans le coût total du crédit pour le consommateur;
4. le montant total du crédit;
5. le TAEG, qui figure sur la publicité au moins aussi visiblement que tout taux d'intérêt;
6. le cas échéant, la durée du contrat de crédit immobilier;
7. le cas échéant, le montant des versements;
8. le cas échéant, le montant total dû par le consommateur;
9. le cas échéant, le nombre de versements;
10. le cas échéant, un avertissement concernant le fait que d'éventuelles fluctuations du taux de change sont susceptibles de modifier le montant dû par le consommateur.

(2) Les informations figurant au paragraphe 1er autres que celles visées aux points 1, 2 ou 10, sont mentionnées à l'aide d'un exemple représentatif et y correspondent en tout point. La CSSF détermine les caractéristiques d'un tel exemple représentatif.

(3) Lorsque la conclusion d'un contrat concernant un service auxiliaire est obligatoire pour obtenir le crédit ou pour l'obtenir aux conditions annoncées, et que son coût ne peut pas être déterminé préalablement, l'obligation de conclure ce contrat est mentionnée de façon claire, concise et visible, avec le TAEG.

(4) Les informations visées aux paragraphes 1er et 3 sont faciles à lire ou clairement audibles, le cas échéant, selon le support utilisé pour la communication publicitaire.

(5) Le présent article s'applique sans préjudice du livre 1er, titre 2 relatif aux pratiques commerciales déloyales.

Sous-section 2 - Informations générales et précontractuelles

Art. L. 226-7.

Les informations fournies aux consommateurs conformément aux exigences du présent chapitre doivent l'être sans frais.

Art. L. 226-8.

(1) Le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, fournit au consommateur les informations personnalisées dont il a besoin pour comparer les crédits disponibles sur le marché, évaluer leurs implications et prendre une décision en connaissance de cause quant à l'opportunité de conclure un contrat de crédit immobilier.

Ces informations personnalisées sont fournies dans les meilleurs délais, une fois que le consommateur a transmis les informations nécessaires concernant ses besoins, sa situation financière et ses préférences conformément à l'article L. 226-13 et en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de crédit immobilier.

(2) Les informations personnalisées visées au paragraphe 1er sont fournies sur un support papier ou sur un autre support durable au moyen de la fiche d'information standardisée européenne, dénommée ci-après « FISE », reprise dans un règlement grand-ducal.

(3) Lorsqu'une offre engageant le prêteur est fournie au consommateur, elle doit l'être sur un support papier ou sur un autre support durable et être accompagnée d'une FISE:

1. si aucune FISE n'a encore été fournie au consommateur; ou
2. si les caractéristiques de l'offre sont différentes des informations contenues dans la FISE fournie précédemment.

(4) Le consommateur dispose d'un délai de réflexion de quatorze jours calendrier pendant lequel le prêteur a l'obligation de maintenir les conditions indiquées dans son offre.

Le délai de réflexion est clairement indiqué dans la FISE. Il commence à courir le jour de la réception de l'offre par le consommateur.

Le consommateur peut accepter une offre à tout moment pendant le délai de réflexion.

Lorsque le taux débiteur ou d'autres frais applicables à l'offre sont fixés sur la base de la vente d'obligations sous-jacentes ou d'autres mécanismes de financement à long terme, le taux débiteur ou les autres frais peuvent être différents de ceux indiqués dans l'offre en fonction de la valeur de l'obligation sous-jacente ou du mécanisme de financement à long terme.

(5) Le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, qui a fourni la FISE au consommateur est réputé avoir satisfait aux exigences d'information du consommateur préalablement à la conclusion d'un contrat à distance prévues à l'article L. 222-14, paragraphe 1er et est réputé avoir satisfait aux exigences prévues à l'article L. 222-17, paragraphe 1er uniquement lorsqu'il a au moins fourni la FISE préalablement à la conclusion du contrat.

Toutes les informations complémentaires à celles prévues dans la FISE que le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, doit ou souhaite communiquer au consommateur sont fournies dans un document distinct qui peut être joint en annexe à la FISE.

(6) En cas de communication par téléphonie vocale visée à l'article L. 222-15, la description des principales caractéristiques du service financier à fournir en vertu de l'article L. 222-15, paragraphe 2, lettre b) comporte au moins les informations relatives aux principales caractéristiques du prêt, au taux d'intérêt et autres frais, au nombre et périodicité des versements et au montant de chaque versement, telles qu'exigées par la FISE.

(7) Le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, fournit au consommateur un exemplaire du projet de contrat de crédit immobilier sur un support papier ou sur un autre support durable au moment de la soumission d'une offre engageant le prêteur.

Art. L. 226-9.

Le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, fournit au consommateur des explications adéquates sur le ou les contrats de crédit immobilier proposés et les éventuels services auxiliaires afin de permettre au consommateur de déterminer si le ou les contrats de crédit immobilier et les éventuels services auxiliaires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière.

Les explications comprennent, le cas échéant, les éléments suivants:

1. les informations précontractuelles à fournir conformément:
   a) à l'article L. 226-8 pour ce qui est des prêteurs;
   b) aux articles L. 226-8 et L. 226-35 pour ce qui est des intermédiaires de crédit immobilier;
2. les principales caractéristiques des produits proposés;
3. les effets spécifiques que les produits proposés peuvent avoir sur le consommateur, y compris les conséquences d'un défaut de paiement du consommateur; et

4. lorsque des services auxiliaires sont liés à un contrat de crédit immobilier, l'indication de la possibilité ou non de résilier chaque composante séparément et les implications d'une telle procédure pour le consommateur.

Le prêteur, ou le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, avertit le consommateur lorsque, compte tenu de la situation financière de ce dernier, un contrat de crédit immobilier peut induire des risques spécifiques pour ce dernier.

Art. L. 226-10.

Les prêteurs ou, le cas échéant, les intermédiaires de crédit immobilier liés, assurent la disponibilité permanente, sur un support papier, sur un autre support durable ou sous forme électronique, d'informations générales claires et compréhensibles sur les contrats de crédit immobilier.

Les informations générales visées à l'alinéa 1er comprennent au moins les informations suivantes:

1. l'identité et l'adresse géographique de la partie qui fournit les informations;
2. les destinations possibles du crédit;
3. les formes de sûretés, y compris, le cas échéant, la possibilité qu'elles se trouvent dans un autre État membre;
4. la durée possible des contrats de crédit immobilier;
5. les types de taux débiteurs proposés, en précisant s'ils sont fixes ou variables, accompagnés d'un bref exposé des caractéristiques d'un taux fixe et d'un taux variable, y compris de leurs implications pour le consommateur;
6. dans le cas où les contrats de crédit immobilier en monnaie étrangère sont proposés, l'indication de la ou des monnaies étrangères, assortie d'une description des implications, pour le consommateur, d'un crédit libellé en monnaie étrangère;
7. un exemple représentatif du montant total du crédit, du coût total du crédit pour le consommateur, du montant total dû par le consommateur et du TAEG;
8. l'indication d'autres coûts éventuels, non compris dans le coût total du crédit pour le consommateur, à payer en lien avec le contrat de crédit immobilier;
9. l'éventail des différentes modalités de remboursement possibles, y compris le nombre, la périodicité et le montant des versements réguliers;
10. le cas échéant, une déclaration claire et concise selon laquelle le respect des conditions des contrats de crédit immobilier ne comporte pas de garantie de remboursement du montant total du crédit prélevé au titre du contrat de crédit immobilier;
11. les conditions directement liées à un remboursement anticipé;
12. la nécessité éventuelle de faire évaluer le bien concerné et, le cas échéant, le responsable chargé de veiller à la réalisation de cette évaluation ainsi que les coûts qui en découlent éventuellement pour le consommateur;
13. l'indication des services auxiliaires que le consommateur est obligé d'acquérir pour obtenir le crédit ou pour l'obtenir aux conditions annoncées et, le cas échéant, la précision que les services auxiliaires peuvent être acquis auprès d'un fournisseur autre que le prêteur;
14. un avertissement général concernant les éventuelles conséquences d'un non-respect des obligations liées au contrat de crédit immobilier; (. . .)[1]
15. l'indication du délai de réflexion visé à l'article L. 226-8, paragraphe 4 ; et[2]

(Loi du 17 avril 2018)

16. lorsque des contrats de crédit immobilier font référence à un indice de référence au sens de l'article 3, paragraphe 1er, point 3, du règlement (UE) 2016/1011, les noms des indices de référence et de leurs administrateurs, ainsi que leurs éventuelles implications pour le consommateur.

Sous-section 3 - Ventes liées

Art. L. 226-11.

(1) La vente liée est interdite.

(2) Nonobstant le paragraphe 1er, les prêteurs peuvent demander au consommateur d'ouvrir ou de tenir un compte de paiement ou d'épargne dont la seule finalité est d'accumuler un capital pour assurer le remboursement du principal et des intérêts du prêt, de mettre en commun des ressources aux fins de l'obtention du crédit ou de fournir au prêteur des garanties supplémentaires en cas de défaut de paiement.

(3) Au cas où le prêteur exige du consommateur qu'il souscrive une police d'assurance en rapport avec le contrat de crédit immobilier, le prêteur accepte la police d'assurance établie par un prestataire différent du prestataire préconisé par le prêteur si cette police présente un niveau de garanties équivalent à celui de la police proposée par le prêteur.

Sous-section 4 - Evaluation de la solvabilité du consommateur

Art. L. 226-12.

(1) Avant de conclure un contrat de crédit immobilier, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur de façon rigoureuse. Cette évaluation prend en compte, de manière appropriée, les facteurs pertinents permettant de vérifier la probabilité que le consommateur remplisse ses obligations aux termes du contrat de crédit immobilier.

(2) Les procédures et les informations sur lesquelles repose l'évaluation sont établies, documentées et conservées par le prêteur.

(3) L'évaluation de la solvabilité ne s'appuie pas essentiellement sur le fait que la valeur du bien immobilier à usage résidentiel est supérieure au montant du crédit ou sur l'hypothèse que le bien immobilier à usage résidentiel verra sa valeur augmenter, à moins que le contrat de crédit immobilier ne soit destiné à la construction ou à la rénovation du bien immobilier à usage résidentiel.

(4) Lorsqu'un prêteur conclut un contrat de crédit immobilier, le prêteur ne doit pas annuler ou modifier ultérieurement le contrat de crédit immobilier au détriment du consommateur au motif que l'évaluation de la solvabilité a été réalisée de manière incorrecte. Le présent paragraphe ne s'applique pas s'il est avéré que le consommateur a sciemment dissimulé ou falsifié des informations visées à l'article L. 226-13.

(5) Le prêteur ne peut accorder le crédit au consommateur que si le résultat de l'évaluation de la solvabilité indique que les obligations découlant du contrat de crédit immobilier seront vraisemblablement respectées conformément à ce qui est prévu par ledit contrat.

Conformément à l'article 26 de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le prêteur informe à l'avance le consommateur si une base de données sera consultée dans le cadre de l'évaluation de sa solvabilité.

Si la demande de crédit est rejetée, le prêteur informe sans tarder le consommateur de ce rejet et lui indique, le cas échéant, que la décision est fondée sur un traitement automatisé des données.

Si le rejet d'une demande de crédit se fonde sur le résultat de la consultation d'une base de données, le prêteur informe le consommateur sans délai et sans frais du résultat de cette consultation et des renseignements issus de la base de données consultée dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité.

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.

(6) La solvabilité du consommateur est réévaluée sur la base d'informations mises à jour avant qu'une augmentation significative du montant total du crédit ne peut être accordée après la conclusion du contrat

de crédit immobilier, à moins que ce crédit supplémentaire n'ait été prévu et intégré dans l'évaluation initiale de la solvabilité.

Art. L. 226-13.

(1) L'évaluation de la solvabilité visée à l'article L. 226-12 s'effectue sur la base d'informations nécessaires, suffisantes et proportionnées relatives aux revenus et dépenses du consommateur, dont les engagements financiers en cours et les revenus courants, ainsi que d'autres critères économiques et financiers. Ces informations sont obtenues par le prêteur auprès de sources internes ou externes pertinentes, y compris auprès du consommateur, et comprennent, le cas échéant, les informations fournies à l'intermédiaire de crédit immobilier au cours de la procédure de demande de crédit. Les informations sont vérifiées de façon appropriée, en se référant notamment à des documents vérifiables de manière indépendante, le cas échéant.

(2) Les intermédiaires de crédit immobilier transmettent avec précision au prêteur concerné les informations obtenues auprès du consommateur afin que l'évaluation de la solvabilité puisse être effectuée.

(3) Les prêteurs précisent de manière claire et simple, au stade précontractuel, quelles informations et quelles pièces justificatives provenant de sources indépendantes vérifiables le consommateur doit fournir et dans quel délai. Ces demandes d'informations sont proportionnées et limitées à ce qui est nécessaire pour procéder à une évaluation appropriée de la solvabilité. Les prêteurs peuvent demander des précisions sur les informations reçues en réponse à ces demandes si cela s'avère nécessaire pour permettre l'évaluation de la solvabilité.

Un prêteur ne peut pas résilier un contrat de crédit immobilier au motif que les informations fournies par le consommateur avant la conclusion dudit contrat étaient incomplètes, sauf s'il est avéré que le consommateur a sciemment dissimulé ou falsifié les informations.

(4) Les consommateurs doivent fournir des informations correctes en réponse à la demande visée au paragraphe 3, alinéa 1er, et aussi complètes que nécessaire pour permettre au prêteur de procéder à une évaluation appropriée de la solvabilité.

Le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, avertit le consommateur que, lorsque le prêteur n'est pas en mesure d'effectuer une évaluation de la solvabilité parce que le consommateur choisit de ne pas fournir les informations ou les éléments de vérification nécessaires à l'évaluation de la solvabilité, le crédit ne peut pas lui être accordé. Cet avertissement peut être transmis sous une forme standardisée au consommateur.

(5) Le présent article et l'article L. 226-12 sont 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.

Art. L. 226-14.

(1) Les règles d'évaluation de la valeur vénale des biens immobiliers résidentiels aux fins de prêts hypothécaires à appliquer pour les besoins du présent chapitre sont définies dans un règlement grand-ducal. Ces règles d'évaluation visent à déterminer de manière fiable le prix qu'un acquéreur ne présentant aucun intérêt particulier pour le bien concerné serait disposé à payer.

(2) Les prêteurs utilisent les règles d'évaluation visées au paragraphe 1er lorsqu'ils procèdent à l'évaluation d'un bien immobilier. Lorsque l'évaluation est réalisée par un tiers, les prêteurs prennent des mesures raisonnables afin que les règles soient appliquées.

(3) Les évaluateurs internes et externes qui procèdent à des évaluations de biens immobiliers sont professionnellement compétents et suffisamment indépendants du processus de souscription du crédit pour fournir une évaluation impartiale et objective qui est consignée sur un support durable et dont une trace est conservée par le prêteur.

Sous-section 5 - Services de conseil

Art. L. 226-15.

(1) Le prêteur et l'intermédiaire de crédit immobilier indiquent explicitement au consommateur, dans le cadre d'une transaction donnée, si des services de conseil lui sont fournis ou peuvent lui être fournis.

(2) Avant la fourniture de services de conseil ou, le cas échéant, avant la conclusion d'un contrat relatif à la prestation de services de conseil, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit immobilier, fournit au consommateur sur un support papier ou sur un autre support durable les informations suivantes:

1. si la recommandation se fondera uniquement sur leur propre gamme de produits conformément au paragraphe 3, point 2, ou sur une large gamme de produits provenant de l'ensemble du marché, conformément au paragraphe 3, point 3, afin que le consommateur puisse connaître la base sur laquelle la recommandation est faite;
2. le cas échéant, les frais que le consommateur doit payer pour les services de conseil ou, si le montant ne peut être déterminé avec certitude au moment de la communication des informations, la méthode employée pour le calculer.

Les informations visées à l'alinéa 1er peuvent être fournies au consommateur sous la forme d'informations précontractuelles complémentaires.

(3) Lorsque des services de conseil sont fournis aux consommateurs, outre les exigences prévues aux articles L. 226-36 et L. 226-37:

1. les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier recueillent, sur la situation personnelle et financière du consommateur et sur ses préférences et ses objectifs, les informations nécessaires pour pouvoir lui recommander des contrats de crédit immobilier appropriés. Cette évaluation est fondée sur des informations à jour et prend en compte des hypothèses raisonnables quant aux risques pour la situation du consommateur pendant la durée du contrat de crédit immobilier proposé;
2. les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier liés prennent en considération un nombre suffisamment important de contrats de crédit immobilier de leur gamme de produits et recommandent, parmi ceux-ci, un ou plusieurs contrats de crédit immobilier adaptés aux besoins et à la situation personnelle et financière du consommateur;
3. les intermédiaires de crédit immobilier non liés prennent en considération un nombre suffisamment important de contrats de crédit immobilier disponibles sur le marché et recommandent un ou plusieurs contrats de crédit immobilier disponibles sur le marché qui sont adaptés aux besoins et à la situation personnelle et financière du consommateur;
4. les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier agissent au mieux des intérêts du consommateur:
   a) en s'informant des besoins et de la situation de celui-ci; et
   b) en recommandant des contrats de crédit immobilier adaptés conformément aux points 1, 2 et 3; et
5. les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier remettent le contenu de la recommandation au consommateur sur un support papier ou sur un autre support durable.

(4) L'emploi des termes «conseil indépendant» ou «conseiller indépendant» par les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier qui fournissent des services de conseil est soumis aux conditions suivantes:

1. les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier prennent en considération un nombre suffisamment important de contrats de crédit immobilier disponibles sur le marché; et
2. les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier ne sont pas rémunérés pour ces services de conseil par un ou plusieurs prêteurs.

Le point 2 s'applique uniquement lorsque le nombre de prêteurs pris en considération est inférieur à une majorité du marché.

(5) Les services de conseil ne sont fournis que par des prêteurs ou des intermédiaires de crédit immobilier.

L'alinéa 1er ne s'applique pas:

1. aux personnes fournissant des services de conseil, lorsque ces services sont fournis à titre accessoire dans le cadre d'une activité professionnelle, dès lors que cette activité est régie par des dispositions législatives ou réglementaires ou par un code déontologique qui n'exclut pas la fourniture de ces services;
2. aux administrateurs judiciaires délivrant des services de conseil dans le cadre de la gestion d'une dette existante dès lors que cette activité est régie par des dispositions législatives ou réglementaires; et
3. aux personnes fournissant des services de conseil aux personnes endettées, publics ou volontaires, qui ne fonctionnent pas sur une base commerciale.
   Les personnes qui bénéficient de l'exonération prévue à l'alinéa 2 ne jouissent pas du droit de fournir des services de conseil pour l'ensemble du territoire de l'Union européenne.

(6) Le présent article est sans préjudice de l'article L. 226-9 et de la compétence de la CSSF de veiller à ce que des services soient mis à la disposition des consommateurs pour les aider à comprendre leurs besoins financiers et quels types de produits sont susceptibles de répondre à ces besoins.

Section 3 - Informations et droits concernant les contrats de crédit immobilier

Sous-section 1er - Informations sur les modifications du taux débiteur

Art. L. 226-16.

(1) Le prêteur informe le consommateur de toute modification du taux débiteur, sur un support papier ou sur un autre support durable, avant que la modification ne prenne effet. Cette information indique le montant des versements à effectuer après la prise d'effet du nouveau taux débiteur et précise si le nombre ou la périodicité des paiements change.

(2) Les parties peuvent convenir, dans le contrat de crédit immobilier, que l'information visée au paragraphe 1er est communiquée périodiquement au consommateur lorsque la modification du taux débiteur est due à 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, et qu'elle est communiquée personnellement au consommateur avec le montant des nouveaux paiements périodiques.

(3) Lorsque les modifications du taux débiteur sont déterminées par voie d'adjudication sur les marchés de capitaux et qu'il est donc impossible pour le prêteur d'informer le consommateur d'une modification avant sa prise d'effet, le prêteur informe le consommateur sur un support papier ou sur un autre support durable, en temps utile avant l'adjudication, de la procédure à venir et donne une indication de la manière dont le taux débiteur pourrait être modifié.

Sous-section 2 - Crédits à taux variable

Art. L. 226-17.

Lorsque le contrat de crédit immobilier est un crédit à taux variable dont la détermination du taux est corrélée à un indice ou taux de référence:

1. tout indice ou taux de référence utilisé pour calculer le taux débiteur doit être clair, accessible, objectif et vérifiable par les parties au contrat de crédit immobilier et la CSSF; et
2. les archives des indices utilisés pour calculer les taux débiteurs doivent être tenues par les pourvoyeurs de ces indices ou par les prêteurs.

Sous-section 3 - Contrats de crédit immobilier en monnaie étrangère

Art. L. 226-18.

(1) Un contrat de crédit immobilier en monnaie étrangère prévoit:

1. le droit du consommateur de convertir le contrat de crédit immobilier dans une autre monnaie dans des conditions déterminées dans le contrat de crédit immobilier; ou
2. d'autres modalités pour limiter le risque de change auquel le consommateur est exposé dans le cadre du contrat.

(2) L'autre monnaie visée au paragraphe 1er, point 1, est:

1. la monnaie principale dans laquelle le consommateur perçoit des revenus ou détient des actifs sur la base desquels le crédit doit être remboursé, comme indiqué au moment où l'évaluation de solvabilité la plus récente concernant le contrat de crédit immobilier a été réalisée; ou
2. la monnaie de l'État membre dans lequel le consommateur était résident au moment où le contrat de crédit immobilier a été conclu ou dans lequel il réside actuellement.

Les prêteurs précisent si les deux choix visés à l'alinéa 1er, points 1 et 2, ou un seul d'entre eux, sont offerts au consommateur.

(3) Lorsqu'un consommateur a le droit de convertir le contrat de crédit immobilier dans une autre monnaie en application du paragraphe 1er, point 1, le taux de change auquel la conversion est effectuée est le taux de change du marché applicable le jour de la demande de conversion, sauf disposition contraire dans le contrat de crédit immobilier.

(4) Si un consommateur a contracté un contrat de crédit immobilier en monnaie étrangère, le prêteur avertit régulièrement le consommateur, sur un support papier ou sur un autre support durable, au moins lorsque la valeur du montant total restant dû payable par le consommateur ou des versements réguliers varie de plus de 20 pour cent de ce qu'elle serait si le taux de change entre la monnaie du contrat de crédit immobilier et l'euro applicable au moment de la conclusion du contrat de crédit immobilier était appliqué. Dans l'avertissement, le consommateur est informé d'une augmentation du montant total dû par le consommateur ainsi que, le cas échéant, du droit de convertir ce montant dans une autre monnaie et des conditions pour ce faire ou de tout autre mécanisme applicable pour limiter le risque de change auquel il est exposé.

(5) Les modalités applicables en vertu du présent article sont communiquées au consommateur dans la FISE. Lorsque le contrat de crédit immobilier ne comporte aucune disposition pour limiter le risque de change auquel le consommateur est exposé à une fluctuation du taux de change de la monnaie inférieure à 20 pour cent, la FISE contient un exemple illustrant l'incidence d'une fluctuation de 20 pour cent du taux de change.

Sous-section 4 - Calcul du taux annuel effectif global

Art. L. 226-19.

(1) Les frais d'ouverture et de tenue d'un compte donné, d'utilisation d'un moyen de paiement permettant d'effectuer à la fois des opérations et des prélèvements à partir de ce compte ainsi que les autres frais liés aux opérations de paiement sont inclus dans le coût total du crédit pour le consommateur, dans tous les cas où l'ouverture ou la tenue d'un compte est obligatoire pour obtenir le crédit ou pour l'obtenir aux conditions annoncées.

(2) Le calcul du TAEG repose sur l'hypothèse que le contrat de crédit immobilier restera valable pendant la durée convenue et que le prêteur et le consommateur rempliront leurs obligations selon les conditions et aux dates précisées dans le contrat de crédit immobilier.

(3) Pour les contrats de crédit immobilier comportant des clauses qui permettent des adaptations du taux débiteur et, le cas échéant, des frais entrant dans le TAEG sans qu'elles puissent faire l'objet d'une quantification au moment du calcul, le TAEG est calculé en partant de l'hypothèse que le taux débiteur et les autres frais resteront fixes par rapport au niveau établi lors de la conclusion du contrat.

(4) Pour les contrats de crédit immobilier pour lesquels un taux débiteur fixe a été convenu dans le cadre de la période initiale d'au moins cinq ans, à la fin de laquelle une négociation est menée sur le taux débiteur afin de convenir d'un nouveau taux fixe pour une nouvelle période, le calcul du TAEG illustratif supplémentaire figurant dans la FISE couvre uniquement la période initiale à taux fixe et se fonde sur l'hypothèse selon laquelle, au terme de la période à taux débiteur fixe, le capital restant est remboursé.

(5) Lorsque le contrat de crédit immobilier permet des adaptations du taux débiteur, le consommateur est informé, au moins au moyen de la FISE, des effets possibles de ces adaptations sur les montants dus et sur le TAEG. À cette fin, un TAEG supplémentaire illustrant les risques éventuels liés à une augmentation substantielle du taux débiteur est communiqué au consommateur. Lorsque le taux débiteur n'est pas plafonné, ces informations sont assorties d'un avertissement rappelant que le coût total du crédit pour le consommateur, indiqué par le TAEG, peut évoluer. Cette disposition ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier pour lesquels le taux débiteur est fixé pour une période initiale de cinq ans au moins, au terme de laquelle une négociation est menée sur le taux débiteur afin de convenir d'un nouveau taux fixe pour une nouvelle période, pour lesquels un TAEG illustratif supplémentaire est prévu dans la FISE.

(6) La formule mathématique à utiliser pour calculer le TAEG ainsi que les hypothèses complémentaires à utiliser, le cas échéant, pour le calcul du TAEG sont fixées par règlement grand-ducal.

Section 4 - Exécution des contrats de crédit immobilier et exercice des droits connexes

Sous-section 1re - Remboursement anticipé

Art. L. 226-20.

(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 immobilier. Dans ce cas, il a droit à une réduction du coût total du crédit pour le consommateur, qui correspond aux intérêts et frais dus pour la durée résiduelle du contrat.

(2) Lorsqu'un consommateur souhaite s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu d'un contrat de crédit immobilier avant l'expiration dudit contrat, il notifie son intention au prêteur sur un support papier ou sur un autre support durable. Le prêteur lui communique sans tarder après réception de la demande, sur un support papier ou sur un autre support durable, les informations nécessaires à l'examen de cette faculté. Au minimum, ces informations chiffrent les conséquences, y compris le montant exact de la

réduction du coût total du crédit et de l'indemnité visée au paragraphe 3, qui s'imposeront au consommateur s'il s'acquitte de ses obligations avant l'expiration du contrat de crédit immobilier et formulent clairement les hypothèses utilisées qui sont raisonnables et justifiables.

(3) En cas de remboursement anticipé total ou partiel du crédit, le prêteur a droit à une indemnité équitable et objectivement justifiée, pour les coûts encourus directement liés au remboursement anticipé du crédit. Cette indemnité ne peut pas dépasser la perte financière du prêteur.

De surcroît, lorsque le contrat de crédit immobilier a été contracté en vue de l'acquisition d'un logement qui a servi d'habitation effective et principale au consommateur pendant une période ininterrompue de deux ans au moins, l'indemnité visée à l'alinéa 1er ne peut en aucun cas excéder la valeur correspondant à six mois d'intérêts sur le capital remboursé lors de chaque remboursement anticipé, calculés au taux débiteur applicable au contrat de crédit immobilier le jour du remboursement anticipé. Le présent alinéa ne s'applique pas à la fraction du montant cumulé des remboursements anticipés qui dépasse 450.000 euros.

(4) Le contrat de crédit immobilier mentionne, de façon claire et concise, le droit au remboursement anticipé, la procédure à suivre en cas de remboursement anticipé, des informations sur le droit du prêteur à une indemnité en cas de remboursement anticipé et le mode de détermination de cette indemnité, tels que prévus au présent article.

(5) En cas de remboursement anticipé total ou partiel du crédit, aucune pénalité ne peut être imposée par le prêteur au consommateur.

Sous-section 2 - Retards de paiement et saisie

Art. L. 226-21.

(1) Les prêteurs tiennent des archives appropriées concernant les types de biens immobiliers acceptés comme garantie ainsi que les politiques qui s'y rapportent en matière d'octroi de prêts hypothécaires.

(2) L'Institut national de la statistique et des études économiques institué par la loi modifiée du 10 juillet 2011 portant organisation de l'Institut national de la statistique et des études économiques et modifiant la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat assure un suivi statistique approprié du marché des propriétés résidentielles, le cas échéant en encourageant l'élaboration et l'utilisation d'indices de prix spécifiques pouvant être publics ou privés, ou les deux.

Art. L. 226-22.

(1) Les prêteurs font preuve d'une tolérance raisonnable avant d'engager une procédure de saisie.

(2) Lorsque le prêteur définit et impose des frais au consommateur pour le défaut de paiement, ces frais ne sont pas supérieurs à ce qui est nécessaire pour indemniser les coûts supportés par le prêteur à la suite du défaut de paiement.

(3) Les parties à un contrat de crédit immobilier peuvent convenir expressément que la restitution ou le transfert de la garantie ou du produit de la vente de cette garantie est suffisant pour rembourser le crédit.

Section 5 - Intermédiaires de crédit immobilier

Sous-section 1re - Agrément des intermédiaires de crédit immobilier

Art. L. 226-23.

(1) Nul ne peut être établi au Luxembourg comme intermédiaire de crédit et exercer toute ou partie de l'activité d'intermédiaire de crédit immobilier visée à l'article L. 226-1, point 14 ou, sans préjudice des cas visés à l'article L. 226-15, paragraphe 5, fournir des services de conseil, à titre principal ou accessoire, sans être en possession d'un agrément écrit du ministre ayant la Place financière dans ses attributions.

(2) Le paragraphe 1er ne s'applique pas aux établissements de crédit autorisés en vertu de la directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, modifiant la directive 2002/87/CE et abrogeant les directives 2006/48/CE et 2006/49/CE, dénommée ci-après « directive 2013/36/UE », ni aux professionnels effectuant des opérations de prêts visés à l'article 28-4 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, ni aux établissements financiers d'un autre État membre visés à l'article 31 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier.

Art. L. 226-24.

(1) L'agrément est accordé sur demande écrite par le ministre ayant la Place financière dans ses attributions et après instruction de la CSSF portant sur les conditions exigées par le présent chapitre.

(2) La demande d'agrément doit être accompagnée de tous les renseignements nécessaires à son appréciation.

(3) Lorsque l'agrément est accordé, l'intermédiaire de crédit immobilier peut immédiatement commencer son activité. La durée de l'agrément est illimitée.

(4) La décision prise sur une demande d'agrément doit être motivée et notifiée au demandeur dans les six mois de la réception de la demande ou, si celle-ci est incomplète, dans les six mois de la réception des renseignements nécessaires à la décision. Il est en tout cas statué dans les douze mois de la réception de la demande, faute de quoi l'absence de décision équivaut à la notification d'une décision de refus.

Art. L. 226-25.

(1) En vue de l'obtention de l'agrément, la personne physique établie comme intermédiaire de crédit immobilier, et dans le cas d'un intermédiaire de crédit immobilier établi en tant que personne morale, les membres du conseil d'administration ou les personnes physiques exerçant des tâches équivalentes chez un intermédiaire de crédit immobilier établi en tant que personne morale mais dépourvu de conseil d'administration doivent justifier de leur honorabilité professionnelle et disposer d'un niveau de connaissances et de compétences approprié dans le domaine des contrats de crédit immobilier tel que visé à l'article L. 226-38.

L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents judiciaires et de tous les éléments susceptibles d'établir que les personnes visées à l'alinéa 1er jouissent d'une bonne réputation et présentent toutes les garanties d'une activité irréprochable. Elles ont un casier judiciaire ou tout autre équivalent vierge en ce qui concerne des infractions pénales graves liées soit à une atteinte aux biens, soit à d'autres faits punissables portant sur des activités financières, et elles n'ont jamais été déclarées en faillite, à moins qu'elles n'aient été réhabilitées conformément au livre III, titre III du Code de commerce ou aux dispositions légales applicables dans les pays dans lesquels elles ont été déclarées en faillite.

(2) Toute modification dans le chef des personnes visées au paragraphe 1er, alinéa 1er doit être communiquée au préalable à la CSSF. La CSSF peut demander tous renseignements nécessaires sur les

personnes susceptibles de devoir remplir les conditions légales d'honorabilité professionnelle. La CSSF s'oppose au changement envisagé si ces personnes ne jouissent pas d'une honorabilité professionnelle adéquate, ou s'il existe des raisons objectives et démontrables d'estimer que le changement envisagé risque de compromettre la gestion saine et prudente de l'intermédiaire de crédit immobilier.

(3) L'octroi de l'agrément implique pour les membres des organes d'administration, de gestion et de surveillance, ou le cas échéant pour les personnes physiques, l'obligation de notifier spontanément à la CSSF par écrit et sous une forme complète, cohérente et compréhensible tout changement concernant les informations substantielles sur lesquelles s'est fondée la CSSF pour instruire la demande d'agrément.

(4) Dans le cas d'un agrément accordé à un intermédiaire de crédit immobilier établi en tant que personne morale, les personnes visées au paragraphe 1er doivent être au moins à deux. Dans le cas d'un intermédiaire de crédit immobilier qui est une personne physique dirigée par une seule et unique personne, l'agrément est subordonné à la preuve par le demandeur à la CSSF qu'il a pris d'autres mesures garantissant une gestion saine et prudente.

Art. L. 226-26.

L'agrément est subordonné à la condition que l'intermédiaire de crédit immobilier dispose d'une assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant les territoires où il propose ses services, ou de toute autre garantie équivalente portant sur la responsabilité résultant d'une faute professionnelle. Pour l'intermédiaire de crédit immobilier lié, l'assurance ou la garantie équivalente peut être fournie par le prêteur par lequel l'intermédiaire de crédit immobilier lié est mandaté.

Art. L. 226-27.

L'agrément pour un demandeur qui est une personne morale est subordonné à la justification de l'existence au Luxembourg de l'administration centrale et du siège statutaire du demandeur.

L'agrément pour un demandeur qui est une personne physique est subordonné à la justification que cette personne exerce effectivement son activité principale au Luxembourg et y a son administration centrale.

Art. L. 226-28.

Les intermédiaires de crédit immobilier agréés au Luxembourg et les succursales au Luxembourg des intermédiaires de crédit immobilier admis dans un autre Etat membre en vertu de l'article 29 de la directive 2014/17/UE sont inscrits au registre des intermédiaires de crédit immobilier établi par la CSSF.

La CSSF tient et met à jour le registre des intermédiaires de crédit immobilier et le publie sur son site internet.

Le registre des intermédiaires de crédit immobilier contient au moins les informations suivantes:

1. le nom des dirigeants qui sont responsables des activités d'intermédiaire de crédit immobilier;
2. le ou les États membres dans lesquels l'intermédiaire de crédit immobilier exerce des activités au moyen de l'établissement d'une succursale ou en régime de libre prestation des services, activités dont l'intermédiaire de crédit immobilier a informé la CSSF conformément à l'article L. 226-30;
3. le fait que l'intermédiaire de crédit immobilier est lié ou non;
4. le ou les prêteurs pour le compte duquel l'intermédiaire de crédit immobilier lié agit.

Art. L. 226-29.

Les intermédiaires de crédit immobilier ne sont pas autorisés à nommer des représentants désignés tels que visés à l'article L. 226-1, point 21 pour exercer tout ou partie des activités d'intermédiaire de crédit visées à L. 226-1, point 14, ou pour fournir des services de conseil au Luxembourg.

Sous-section 2 - L'établissement de succursales et libre prestation de services dans un autre Etat membre par des intermédiaires de crédit immobilier de droit luxembourgeois

Art. L. 226-30.

(1) Un intermédiaire de crédit immobilier pour lequel l'Etat membre d'origine est le Luxembourg qui envisage d'exercer l'activité d'intermédiaire de crédit immobilier ou de fournir des services de conseil pour la première fois sur le territoire d'un ou de plusieurs autres États membres au moyen de l'établissement d'une succursale ou en régime de libre prestation de services doit préalablement informer la CSSF de son intention.

Les intermédiaires de crédit immobilier ne sont pas autorisés à fournir leurs services dans le cadre de contrats de crédit immobilier proposés par des prêteurs autres que des établissements de crédit dans un État membre où de tels prêteurs ne sont pas autorisés à opérer.

(2) Dans un délai d'un mois après avoir reçu cette information, la CSSF notifie aux autorités compétentes du ou des États membres d'accueil concernés l'intention de l'intermédiaire de crédit immobilier et informe concomitamment l'intermédiaire de crédit immobilier concerné de cette notification. La CSSF notifie aux autorités compétentes du ou des États membres d'accueil concernés les prêteurs auxquels l'intermédiaire de crédit immobilier est lié et indique si les prêteurs assument entièrement et inconditionnellement la responsabilité pour les activités de l'intermédiaire de crédit immobilier lié.

(3) L'intermédiaire de crédit immobilier peut commencer son activité dans l'Etat membre d'accueil concerné un mois après la date à laquelle il a été informé par la CSSF de la notification visée au paragraphe 2.

Sous-section 3 - L'établissement de succursales et libre prestation de services au Luxembourg par des intermédiaires de crédit immobilier de droit étranger

Art. L. 226-31.

(1) Par dérogation à l'article L. 226-23, les intermédiaires de crédit immobilier pour lesquels l'Etat membre d'origine est un Etat membre autre que le Luxembourg peuvent exercer au Luxembourg l'activité d'intermédiaire de crédit immobilier visée à l'article 4, paragraphe 5 de la directive 2014/17/UE ou fournir des services de conseil tels que visés à l'article 4, paragraphe 21 de ladite directive au moyen de l'établissement d'une succursale ou en régime de libre prestation de services, sous réserve que les activités soient couverts par leur admission dans l'Etat membre d'origine.

(2) Avant que la succursale d'un intermédiaire de crédit immobilier pour lequel l'Etat membre d'origine est un Etat membre autre que le Luxembourg ne commence à exercer ses activités au Luxembourg ou dans un délai de deux mois à compter de la réception de la notification visés à l'article 32, paragraphe 3, alinéa 2 de la directive 2014/17/UE, la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'accueil se prépare pour la surveillance de ladite succursale de l'intermédiaire de crédit immobilier conformément à l'article L. 226-32 et, s'il y a lieu, lui indique les conditions dans lesquelles, dans des domaines non harmonisés par le droit de l'Union européenne, ces activités sont exercées au Luxembourg.

(3) La CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'accueil utilise les informations visées à l'article 32, paragraphe 3 de la directive 2014/17/UE communiquées par l'Etat membre d'origine pour introduire les informations nécessaires dans le registre des intermédiaires de crédit immobilier visé à l'article L. 226-28.

Sous-section 4 - Surveillance des intermédiaires de crédit immobilier

Art. L. 226-32.

(1) La CSSF est compétente pour la surveillance des activités des intermédiaires de crédit immobilier agréés au Luxembourg et veille à ce qu'ils respectent en permanence les exigences définies aux articles L. 226-25 et L. 226-26.

(2) La CSSF veille à ce que les services fournis au Luxembourg par les intermédiaires de crédit immobilier pour lequel l'Etat membre d'origine est un Etat membre autre que le Luxembourg à travers leur succursale au Luxembourg respectent les obligations prévues aux articles L. 226-4, paragraphe 3, L. 226-5, L. 226-6, L. 226-7, L. 226-8, L. 226-9, L. 226-10, L. 226-13, L. 226-15, L. 226-19, L. 226-35, L. 226-36, paragraphe 1er, et L. 226-37.

Lorsque la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'Etat membre d'accueil constate qu'un intermédiaire de crédit immobilier qui a une succursale au Luxembourg viole les dispositions des articles L. 226-4, paragraphe 3, L. 226-5, L. 226-6, L. 226-7, L. 226-8, L. 226-9, L. 226-10, L. 226-13, L. 226-15, L. 226-19, L. 226-35, L. 226-36, paragraphe 1er, et L. 226-37, elle exige que l'intermédiaire de crédit immobilier concerné mette un terme à sa situation irrégulière.

Si l'intermédiaire de crédit immobilier concerné ne prend pas les dispositions nécessaires, la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'Etat membre d'accueil prend toutes les mesures appropriées pour qu'il mette fin à cette situation irrégulière. La nature de ces mesures est communiquée par la CSSF aux autorités compétentes de l'État membre d'origine de l'intermédiaire de crédit immobilier.

Si, en dépit des mesures prises par la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'accueil, l'intermédiaire de crédit immobilier persiste à enfreindre les dispositions visées à l'alinéa 1er qui sont en vigueur au Luxembourg, elle peut, après en avoir informé les autorités compétentes de l'État membre d'origine, prendre les mesures appropriées pour prévenir ou sanctionner de nouvelles irrégularités et, au besoin, empêcher cet intermédiaire de crédit immobilier de commencer à effectuer de nouvelles opérations au Luxembourg. La CSSF informe la Commission européenne dans les meilleurs délais des mesures prises de ce type.

(3) La CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'accueil dans lequel se trouve la succursale est habilitée à examiner les dispositifs mis en place par la succursale et à exiger leur modification. Une telle modification est exigée par la CSSF lorsqu'elle est strictement nécessaire pour que la CSSF s'acquitte de ses obligations visées au paragraphe 2 et pour permettre aux autorités compétentes de l'État membre d'origine de faire appliquer les obligations découlant de l'article 7, paragraphes 2, 3 et 4 de la directive 2014/17/UE, pour ce qui est des services fournis par la succursale.

(4) Lorsque la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'accueil a des raisons claires et démontrables d'estimer qu'un intermédiaire de crédit immobilier opérant en régime de la libre prestation des services au Luxembourg viole les obligations qui lui incombent en vertu des dispositions du présent chapitre ou qu'un intermédiaire de crédit immobilier possédant une succursale au Luxembourg viole les obligations qui lui incombent en vertu des dispositions du présent chapitre autres que celles prévues au paragraphe 2, elle en fait part à l'autorité compétente de l'État membre d'origine qui prend les mesures appropriées.

Lorsque l'autorité compétente de l'État membre d'origine ne prend pas de mesures dans un délai d'un mois à compter de la réception de ces informations ou si, en dépit des mesures prises par l'autorité compétente de l'État membre d'origine, l'intermédiaire de crédit immobilier continue d'agir d'une manière clairement préjudiciable aux intérêts des consommateurs du Luxembourg ou au bon fonctionnement des marchés, la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'accueil:

1. après en avoir informé l'autorité compétente de l'État membre d'origine, prend toutes les mesures appropriées qui s'imposent pour protéger les consommateurs et pour préserver le bon fonctionnement

des marchés, y compris en empêchant au Luxembourg, le cas échéant, toute nouvelle opération de l'intermédiaire de crédit immobilier en infraction. La Commission européenne et l'Autorité bancaire européenne créée par le règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance, modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission européenne, dénommé ci-après « règlement (UE) n°1093/2010 » sont informées de ces mesures dans les meilleurs délais;
2. peut saisir l'Autorité bancaire européenne et solliciter son assistance au titre de l'article 19 du règlement (UE) no 1093/2010.

(5) Lorsqu'un intermédiaire de crédit immobilier admis dans un autre État membre conformément à l'article 29 de la directive 2014/17/UE a établi une succursale au Luxembourg, les autorités compétentes de l'État membre d'origine peuvent, dans l'exercice de leurs responsabilités et après en avoir informé la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'accueil, procéder à des inspections sur place dans cette succursale aux fins de contrôler le respect des dispositions de ladite directive.

Lorsqu'un intermédiaire de crédit immobilier agréé au Luxembourg a établi une succursale sur le territoire d'un autre Etat membre, la CSSF en tant qu'autorité de l'Etat membre d'origine, dans l'exercice de ses responsabilités, et après en avoir informé l'autorité compétente de l'Etat membre d'accueil, procède à des inspections sur place dans cette succursale conformément à l'article 34, paragraphe 5 de la directive 2014/17/UE.

(6) Lorsque la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'État membre d'origine est en désaccord avec les mesures prises par l'Etat membre d'accueil en vertu de l'article 34, paragraphe 2 de la directive 2014/17/UE, elle peut saisir l'Autorité bancaire européenne et solliciter son assistance au titre de l'article 19 du règlement (UE) n° 1093/2010.

(7) Les intermédiaires de crédit immobilier liés sont soumis à la surveillance visée au présent article soit directement, soit dans le cadre de la surveillance du prêteur pour le compte duquel ils agissent, si ce préteur est un établissement de crédit autorisé en vertu de la directive 2013/36/UE, un professionnel effectuant des opérations de prêts visé à l'article 28-4 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier ou un établissement financier d'un autre État membre visé à l'article 31 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier. Lorsque l'intermédiaire de crédit immobilier lié fournit des services dans un autre Etat membre que le Luxembourg, il est soumis à la surveillance directe.

(8) Sans préjudice du présent article, les prêteurs contrôlent les activités des intermédiaires de crédit immobilier liés visés à l'article L. 226-1, point 15, lettre a) afin de s'assurer qu'ils se conforment au présent chapitre.

Art. L. 226-33.

Aux fins de l'application du présent chapitre, la CSSF est investie de tous les pouvoirs de surveillance, d'intervention, d'inspection et d'enquête nécessaires à l'exercice de ses fonctions à l'égard des prêteurs et des intermédiaires de crédit immobilier.

Les pouvoirs de la CSSF incluent le droit:

1. d'avoir accès à tout document sous quelque forme que ce soit et d'en recevoir copie;
2. de demander aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit immobilier inscrits au registre des intermédiaires de crédit immobilier toute information utile à l'accomplissement de ses fonctions;
3. de procéder à des inspections sur place ou des enquêtes auprès des prêteurs et des intermédiaires de crédit immobilier inscrits au registre des intermédiaires de crédit immobilier;
4. d'enjoindre de cesser toute pratique contraire aux dispositions du présent chapitre et des mesures prises pour son exécution;

5. d'adopter toute mesure nécessaire pour s'assurer que les prêteurs et les intermédiaires de crédit immobilier inscrits au registre des intermédiaires de crédit immobilier continuent de se conformer aux exigences du présent chapitre et des mesures prises pour son exécution;
6. de transmettre des informations au Procureur d'Etat en vue de poursuites pénales.

En particulier, la CSSF a le droit de demander à tout prêteur et à tout intermédiaire de crédit immobilier inscrit au registre des intermédiaires de crédit immobilier tout renseignement utile à la poursuite de ses missions en vertu du présent chapitre. Elle peut prendre inspection des livres, comptes, registres ou autres actes et documents de ces personnes.

Sous-section 5 - Retrait de l'agrément accordé aux intermédiaires de crédit immobilier

Art. L. 226-34.

(1) L'agrément accordé à un intermédiaire de crédit immobilier conformément aux articles L. 226-23 à L. 226-29 est retiré si l'intermédiaire de crédit immobilier:

1. renonce expressément à l'agrément ou n'a pas exercé les activités d'intermédiaire de crédit immobilier visées à l'article L. 226-1, point 14, ni fourni des services de conseil pendant les six mois précédents;
2. a obtenu l'agrément au moyen de déclarations fausses ou trompeuses ou par tout autre moyen irrégulier;
3. ne remplit plus les conditions d'octroi de l'agrément;
4. a gravement ou systématiquement enfreint les dispositions du présent chapitre.

(2) Tout retrait d'agrément doit être motivé et communiqué à l'intermédiaire de crédit immobilier.

(3) Lorsque l'agrément accordé à un intermédiaire de crédit immobilier est retiré, la CSSF informe les autorités compétentes du ou des États membres d'accueil de ce retrait aussitôt que possible et dans un délai maximal de quatorze jours, par tous les moyens appropriés.

(4) Les intermédiaires de crédit immobilier dont l'agrément a été retiré sont rayés par la CSSF du registre des intermédiaires de crédit immobilier sans délai indu.

Sous-section 6 - Exigences d'information applicables aux intermédiaires de crédit immobilier

Art. L. 226-35.

(1) Avant l'exercice d'une des activités d'intermédiaire de crédit immobilier visées à l'article L. 226-1, point 14, l'intermédiaire de crédit immobilier fournit au consommateur, sur un support papier ou sur un autre support durable, au moins les informations suivantes:

1. son identité et son adresse géographique;
2. le registre dans lequel il a été inscrit, le numéro d'enregistrement, le cas échéant, et les moyens de vérifier l'inscription au registre;
3. si l'intermédiaire de crédit immobilier est lié ou travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs. Lorsque l'intermédiaire de crédit immobilier est lié ou travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs, il fournit le nom du ou des prêteurs pour le compte desquels il agit. L'intermédiaire de crédit immobilier peut indiquer qu'il est indépendant s'il remplit les conditions fixées à l'article L. 226-15, paragraphe 4;
4. si l'intermédiaire de crédit immobilier propose des services de conseil;
5. le cas échéant, les frais que le consommateur doit payer à l'intermédiaire de crédit immobilier pour ses services ou, lorsque ce n'est pas possible, la méthode de calcul de ces frais;

6. les procédures permettant aux consommateurs ou aux autres parties intéressées de déposer des réclamations en interne contre les intermédiaires de crédit immobilier et, s'il y a lieu, les voies de réclamation et de recours extrajudiciaires existantes;
7. le cas échéant, l'existence de commissions ou d'autres incitations que les prêteurs ou des tiers doivent payer à l'intermédiaire de crédit immobilier pour ses services dans le cadre du contrat de crédit immobilier, ainsi que leur montant, lorsqu'il est connu. Lorsque ce montant n'est pas connu au moment de la communication des informations, l'intermédiaire de crédit immobilier informe le consommateur du fait que le montant réel sera communiqué à un stade ultérieur dans la FISE.

(2) Sur demande du consommateur, les intermédiaires de crédit immobilier qui reçoivent une commission de la part d'un ou de plusieurs prêteurs lui fournissent des informations sur les différents niveaux de commission payables par les différents prêteurs qui fournissent les contrats de crédit immobilier proposés au consommateur. Le consommateur est informé du fait qu'il a le droit d'exiger ces informations.

(3) Lorsque l'intermédiaire de crédit immobilier facture des frais au consommateur et perçoit également une commission de la part du prêteur ou d'un tiers, il indique au consommateur si la commission sera ou non déduite, en partie ou intégralement, des frais.

(4) L'intermédiaire de crédit immobilier communique les frais éventuels qui lui sont dus par le consommateur pour les services rendus au prêteur, aux fins du calcul du TAEG.

Section 6 - Obligations applicables aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit immobilier

Sous-section 1re - Règles générales de conduite

Art. L. 226-36.

(1) Les prêteurs et les intermédiaires de crédit immobilier agissent dans le cadre de l'élaboration et de l'octroi des contrats de crédit immobilier, de l'intermédiation ou de la fourniture de services de conseil relatifs à des formules de crédits et, le cas échéant, de services auxiliaires destinés aux consommateurs ou dans le cadre de l'exécution d'un contrat de crédit immobilier, d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, en tenant compte des droits et des intérêts des consommateurs. En ce qui concerne l'octroi, l'intermédiation ou la fourniture de services de conseil relatifs à des crédits et, le cas échéant, des services auxiliaires, les activités s'appuient sur les informations relatives à la situation du consommateur et sur toute demande spécifique formulée par celui-ci, ainsi que sur les hypothèses raisonnables quant aux risques pour la situation du consommateur sur la durée du contrat de crédit immobilier. En ce qui concerne la fourniture de services de conseil, l'activité s'appuie en outre sur les informations requises en vertu de l'article L. 226-15, paragraphe 3, point 1.

(2) La manière dont les prêteurs rémunèrent leur personnel et les intermédiaires de crédit immobilier, respectivement celle dont les intermédiaires de crédit immobilier rémunèrent leur personnel, ne doit pas porter atteinte à l'obligation visée au paragraphe 1er.

(3) Les prêteurs se conforment dans le cadre de l'élaboration et de l'application de leur politique de rémunération du personnel responsable de l'évaluation de la solvabilité aux principes suivants, selon les modalités et dans la mesure nécessaires compte tenu de leur taille, de leur organisation interne et de la nature, de l'étendue et de la complexité de leurs activités:

1. la politique de rémunération permet et promeut une gestion du risque saine et effective et n'encourage pas une prise de risque excédant le niveau de risque toléré du prêteur;
2. la politique de rémunération est conforme à la stratégie commerciale, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme du prêteur et comporte des mesures visant à éviter les conflits d'intérêts, en faisant

notamment en sorte que la rémunération ne dépende pas du nombre ou de la proportion des demandes acceptées.

(4) Lorsque les prêteurs ou les intermédiaires de crédit immobilier fournissent des services de conseil, la structure des rémunérations du personnel concerné ne doit pas porter préjudice à sa capacité de servir au mieux les intérêts du consommateur et, en particulier, ne dépend pas des objectifs de vente.

Sous-section 2 - Exigences concernant le niveau de connaissances et de compétences

Art. L. 226-37.

(1) Les prêteurs et les intermédiaires de crédit immobilier s'assurent que leur personnel possède et maintienne à jour un niveau de connaissances et de compétences approprié concernant l'élaboration, la proposition ou l'octroi des contrats de crédit immobilier, l'exercice des activités d'intermédiaire de crédit immobilier visées à l'article L. 226-1, point 14 ou la fourniture de services de conseil. Lorsque la conclusion d'un contrat de crédit immobilier implique la prestation d'un service auxiliaire, un niveau de connaissances et de compétences approprié en ce qui concerne ce service auxiliaire doit être assuré.

Sans préjudice de l'article L. 226-32, chaque prêteur contrôle si ses intermédiaires de crédit immobilier liés visés à l'article L. 226-1, point 15, lettre a) et leur personnel respectent les exigences concernant le niveau de connaissances et de compétences.

(2) Le personnel des prêteurs et des intermédiaires de crédit immobilier respecte les exigences concernant le niveau de connaissances et de compétences visées à l'article L. 226-38.

Lorsqu'un prêteur ou un intermédiaire de crédit immobilier fournit ses services sur le territoire d'un autre État membre au moyen de l'établissement d'une succursale, il s'assure que le personnel de ladite succursale respecte les exigences concernant le niveau de connaissances et de compétences établies par l'État membre d'accueil de ladite succursale en vertu de la directive 2014/17/UE.

Lorsqu'un prêteur ou un intermédiaire de crédit immobilier fournit ses services sur le territoire d'un ou de plusieurs autres États membres en régime de libre prestation de services, il s'assure que son personnel respecte les exigences concernant le niveau de connaissances et de compétences visées à l'article L. 226-38 et les exigences fixées par les Etats membres d'accueil en ce qui concerne l'annexe III, paragraphe 1er, lettres b), c), e) et f) de la directive 2014/17/UE dans les Etats membres qui font usage de l'option visée à l'article 9, paragraphe 3, point ii) de ladite directive.

Le personnel d'une succursale luxembourgeoise d'un prêteur ou d'un intermédiaire de crédit immobilier pour lequel l'Etat membre d'origine est un Etat membre autre que le Luxembourg respecte les exigences concernant le niveau de connaissances et de compétences visées à l'article L. 226-38.

(3) La CSSF surveille le respect des exigences visées au paragraphe 1er et est habilitée à exiger des prêteurs et des intermédiaires de crédit immobilier qu'ils en apportent la preuve lorsqu'elle le juge nécessaire pour assurer cette surveillance.

En vue d'assurer la surveillance effective des prêteurs et des intermédiaires de crédit immobilier qui fournissent leurs services sur le territoire d'un ou de plusieurs autres États membres en régime de libre prestation de services, la CSSF en tant qu'autorité compétente de l'Etat membre d'origine coopère étroitement avec les autorités compétentes des Etats membres d'accueil pour assurer la surveillance efficace et le respect des exigences concernant le niveau de connaissances et de compétences à respecter dans l'État membre d'accueil.

Lorsque la CSSF agit en tant qu'autorité compétente de l'Etat membre d'accueil, elle coopère étroitement avec l'autorité compétente de l'Etat membre d'origine et avec les autorités compétentes des autres Etats membres d'accueil en vertu de l'article 9, paragraphe 5 de la directive 2014/17/UE.

La CSSF et les autorités compétentes peuvent s'attribuer mutuellement certaines tâches et responsabilités en vertu de l'article 9, paragraphe 5 de la directive 2014/17/UE.

Art. L. 226-38.

(1) Les exigences minimales concernant le niveau de connaissances et de compétences dans le domaine des contrats de crédit immobilier du personnel des prêteurs et des intermédiaires de crédit immobilier ainsi que des personnes visées à l'article L. 226-25, paragraphe 1er se basent sur:

1. la connaissance suffisante des formules de contrats de crédit immobilier et des services auxiliaires généralement proposés avec ces produits;
2. la connaissance suffisante du Code de la consommation et notamment des dispositions relatives aux contrats de crédit immobilier;
3. la connaissance et compréhension suffisantes des procédures d'achat de biens immobiliers;
4. la connaissance suffisante de l'évaluation des garanties;
5. la connaissance suffisante de l'organisation et du fonctionnement des cadastres;
6. la connaissance suffisante du marché du crédit immobilier au Luxembourg;
7. la connaissance suffisante des normes déontologiques;
8. la connaissance suffisante du processus d'évaluation de la solvabilité du consommateur ou, le cas échéant, la compétence pour évaluer la solvabilité du consommateur;
9. le niveau suffisant de compétences financières et économiques.

Les exigences minimales concernant le niveau de connaissances et de compétences peuvent varier en fonction des rôles et responsabilités du personnel et des dirigeants concernés.

(2) Le niveau de connaissances et de compétences approprié est établi sur la base

1. des qualifications professionnelles; ou
2. de l'expérience professionnelle qui ne doit pas être inférieur à trois années de travail dans les domaines liés à l'octroi, à la distribution et à l'intermédiation de produits de crédit.

(3) Jusqu'au 21 mars 2019, les exigences minimales concernant le niveau de connaissances et de compétences sont réputées être remplies lorsque les personnes concernées justifient d'une expérience professionnelle d'au moins trois années dans les domaines liés à l'octroi, à la distribution et à l'intermédiation de produits de crédit.

Section 7 - Dispositions d'exécution

Sous-section 1re - Dispositions impératives

Art. L. 226-39.

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

Tout libellé contraire à l'alinéa 1er est réputé nul et non écrit.

Sous-section 2 - Sanctions

Art. L. 226-40.

Toute clause ou toute combinaison de clauses d'un contrat de crédit immobilier, 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. 226-41.

(1) Les personnes physiques ou morales soumises aux dispositions du présent chapitre peuvent être sanctionnées par la CSSF au cas où:

1. elles ne respectent pas:
   a) en ce qui concerne les prêteurs et les intermédiaires de crédit immobilier, les dispositions des articles L. 226-5, L. 226-6, L. 226-7, L. 226-8, L. 226-9, L. 226-10, L. 226-11, L. 226-12, L. 226-13, L. 226-14 et L. 226-15 relatifs aux informations et pratiques précédant la conclusion du contrat de crédit immobilier;
   b) en ce qui concerne les prêteurs, les dispositions des articles L. 226-16, L. 226-17, L. 226-18 et L. 226-19 relatifs aux informations et droits concernant les contrats de crédit immobilier;
   c) en ce qui concerne les prêteurs, les dispositions des articles L. 226-20, L. 226-21 et L. 226-22 relatifs à l'exécution des contrats de crédit immobilier et à l'exercice des droits connexes;
   d) en ce qui concerne les intermédiaires de crédit immobilier, les dispositions des articles L. 226-23, L. 226-24, L. 226-25, L. 226-26, L. 226-27, L. 226-28, L. 226-29, L. 226-30, L. 226-31 et L. 226-35 relatifs aux intermédiaires de crédit immobilier;
   e) en ce qui concerne les prêteurs et les intermédiaires de crédit immobilier, les dispositions des articles L. 226-36, L. 226-37 et L. 226-38 relatifs aux obligations applicables aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit immobilier;
2. elles refusent de fournir les documents ou autres renseignements demandés, nécessaires à la CSSF pour les besoins de l'application du présent chapitre;
3. elles ont fourni des documents ou autres renseignements qui se révèlent être incomplets, inexacts ou faux;
4. elles font obstacle à l'exercice des pouvoirs de surveillance, d'inspection et d'enquête de la CSSF;
5. elles ne donnent pas suite aux injonctions de la CSSF prononcées en vertu de l'article L. 226-33, alinéa 2, point 4.

(2) Peuvent être prononcés par la CSSF, classés par ordre de gravité:

1. un avertissement;
2. un blâme;
3. une amende administrative dont le montant ne peut être ni inférieur à 251 euros, ni supérieur à 250.000 euros, ou si l'infraction a procuré un avantage patrimonial, direct ou indirect, aux personnes visées au présent article, une amende dont le montant ne peut être ni inférieur au montant du profit réalisé, ni supérieur au quintuple de ce montant;
4. une ou plusieurs des mesures suivantes:
   a) l'interdiction limitée dans le temps ou définitive d'effectuer une ou plusieurs opérations ou activités d'intermédiaire de crédit immobilier ou de fourniture de services de conseil;
   b) l'interdiction professionnelle limitée dans le temps ou définitive des administrateurs, gérants ou dirigeants de fait ou de droit des intermédiaires de crédit immobilier.

Dans le prononcé de la sanction, la CSSF tient compte de la nature, de la durée et de la gravité de l'infraction, de la conduite et des antécédents de la personne physique ou morale à sanctionner, du

préjudice causé aux tierces personnes et des avantages ou gains potentiels ou effectivement tirés de l'infraction.

(3) La CSSF peut publier sur son site internet les sanctions prononcées en vertu du présent article, à moins que cette publication ne risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause.

Toute information publiée en vertu de l'alinéa 1er demeure sur le site internet de la CSSF pendant cinq ans à partir de la publication.

Art. L. 226-42.

Toute décision prise par la CSSF en vertu du présent chapitre peut être déférée dans le délai d'un mois à compter de la notification de la décision, sous peine de forclusion, au tribunal administratif qui statue comme juge du fond.

Art. L. 226-43.

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, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit immobilier qui aura conclu ou tenté de conclure par démarchage à domicile des contrats de crédit immobilier, 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 immobilier quitter les lieux ou de ne pas y revenir.

Sous-section 3 - Coopération entre les autorités compétentes des différents Etats membres

Art. L. 226-44.

(1) La CSSF coopère avec les autorités compétentes des autres États membres chaque fois que cela est nécessaire à l'accomplissement des missions qui lui incombent en vertu du présent chapitre et des missions qui incombent aux autorités compétentes des autres États membres en vertu de la directive 2014/17/UE, en faisant usage des pouvoirs qui lui sont conférés par le présent chapitre et ladite directive.

La CSSF prête son concours aux autorités compétentes des autres Etats membres en échangeant des informations aux fins de la directive 2014/17/UE avec ces autorités et en coopérant dans le cadre d'enquêtes ou d'activités de surveillance aux fins de ladite directive.

(2) La CSSF communique, sans délai, aux autorités compétentes des autres Etats membres servant de point de contact en vertu de l'article 36, paragraphe 1er de la directive 2014/17/UE les informations requises aux fins de l'exécution des missions qui leur sont dévolues par ladite directive.

Lorsque la CSSF échange des informations avec les autorités compétentes des autres Etats membres, elle peut indiquer, au moment de la communication, que les informations communiquées ne peuvent être divulguées sans son accord exprès, auquel cas ces informations peuvent être échangées uniquement aux fins pour lesquelles la CSSF a donné son accord.

La CSSF peut transmettre les informations reçues aux autres autorités compétentes, mais elle ne les transmet pas à d'autres organismes ou personnes physiques ou morales sans le consentement exprès des autorités compétentes qui les ont divulguées et uniquement aux fins pour lesquelles les autorités compétentes ont donné leur consentement, sauf si la divulgation d'informations est exigée par ou en vertu d'une loi, auquel cas elle informe immédiatement son point de contact qui a envoyé les informations.

(3) Si la CSSF est invitée à coopérer à une enquête, à une activité de surveillance ou à un échange d'informations conformément au paragraphe 2, elle ne peut refuser de donner suite à une telle requête que lorsque:

1. l'enquête, la vérification sur place, l'activité de surveillance ou l'échange d'informations risque de porter atteinte à la souveraineté, à la sécurité ou à l'ordre public de l'État luxembourgeois;
2. une procédure judiciaire a déjà été engagée pour les mêmes faits et à l'encontre des mêmes personnes devant les tribunaux luxembourgeois; ou
3. un jugement définitif a déjà été rendu pour les mêmes faits et à l'encontre des mêmes personnes au Luxembourg.

En cas de refus fondé sur ces motifs, la CSSF en informe l'autorité compétente requérante de façon aussi circonstanciée que possible.

(4) Lorsqu'une une demande de coopération de la CSSF, en particulier en vue de l'échange d'informations, conformément à l'article 36 de la directive 2014/17/UE a été rejetée ou n'a pas été suivie d'effet dans un délai raisonnable, la CSSF peut saisir l'Autorité bancaire européenne et solliciter son assistance au titre de l'article 19 du règlement (UE) n° 1093/2010.

(5) La CSSF coopère avec les autorités responsables du règlement extrajudiciaire des litiges de consommateur des autres Etats membres pour faciliter la résolution extrajudiciaire des litiges transfrontaliers concernant les contrats de crédit immobilier.

Sous-section 4 - Dispositions finales

Art. L. 226-45.

(1) Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier en cours au 21 mars 2016.

(2) Les intermédiaires de crédit immobilier qui ont exercé les activités d'intermédiaire de crédit immobilier visées à l'article L. 226-1, point 14 avant le 21 mars 2016 et qui ne sont pas encore agréés conformément au présent chapitre peuvent continuer d'exercer ces activités jusqu'au 21 mars 2017. Lorsqu'un intermédiaire de crédit immobilier invoque cette dérogation, il ne peut exercer ces activités qu'au Luxembourg, à moins qu'il ne satisfasse les dispositions légales applicables dans l'Etat membre d'accueil.

(3) Les prêteurs et les intermédiaires de crédit immobilier ayant exercé des activités régies par le présent chapitre avant le 20 mars 2014 se conforment à l'article L. 226-37 avant le 21 mars 2017.

(Loi du 17 avril 2018)

(4) L'article L.226-10, alinéa 2, point 16, ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier en cours au 1er juillet 2018.

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) N° 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) N° 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) N° 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 juillet 2011)

(4) La Commission nationale pour la protection des données est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs pour toutes les questions relatives à la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques visées sous le point 17 de l'annexe du Règlement 2006/2004.

(Loi du 27 avril 2015)

(5) La Communauté des transports est l'autorité compétente prévue par le règlement 2006/2004 pour assurer l'application des dispositions législatives protégeant les intérêts des consommateurs dans le secteur des transports publics par autobus et autocar dans le cadre de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics et pour le transport par voie de navigation intérieure dans le cadre de la loi modifiée

du 28 juin 1984 portant réglementation de la police de la navigation intérieure, des sports nautiques et de la natation.

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.

(Loi du 27 avril 2015)

(5) La direction de la Communauté des transports désigne les agents habilités parmi les employés de la carrière supérieure de la Communauté des transports.

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. 112-1 à L. 112-8 du présent Code.

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

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'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat 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 insuffisante.

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 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 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 présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat 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.

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 présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat 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.

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 et des articles L. 226-1 à L. 226-45[1] 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 présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat 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.

1 Ajouté par la loi du 23 décembre 2016.

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 présidant 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 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.

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. *(Loi du 17 février 2016)*

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. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2, L. 225-1 à L. 225-21[2] et L. 411-3 et L. 412-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

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

Le magistrat 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.

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 Remplacé par la loi du 25 avril 2018.

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.

LIVRE 4 - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

<intro>
(Loi du 17 février 2016)
</intro>

TITRE 1 - Principes généraux

Chapitre 1 - Définitions et champ d'application

Art. L. 411-1.

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

1) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
2) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;
3) «litige national»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside au Luxembourg et que le professionnel y a son lieu d'établissement;
4) «litige transfrontalier»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un autre Etat membre de l'Union européenne et que le professionnel a son lieu d'établissement au Luxembourg;
5) «litige de consommation»: tout litige national ou transfrontalier survenant entre un consommateur et un professionnel concernant les obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente ou de service;
6) «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation»: toute intervention d'une entité qui propose une solution ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation;
7) «entité qualifiée»: toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste établie par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions;
8) «règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation»: le Règlement (UE) N° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

(2) Un professionnel est établi:

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

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

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

Art. L. 411-2.

Le présent livre ne s'applique pas:

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

Art. L. 411-3.

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

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

Chapitre 2 - Information et assistance du consommateur

Art. L. 412-1.

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

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

1 Termes remplacés par la loi du 6 novembre 2017.

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

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

Art. L. 412-2.

(1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg, dénommé ci-après «CEC Luxembourg», est chargé de la mission d'assister les consommateurs en cas de litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne, afin de les orienter vers une entité située dans un autre Etat membre de l'Union européenne qui est compétente pour traiter leur litige et qui figure sur la liste établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(2) Il doit mettre à la disposition du public, sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans ses locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, et visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

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

Art. L. 412-3.

Le CEC Luxembourg est chargé de servir de point de contact pour apporter son aide pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, au sens de l'article 7 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Il assume ses fonctions même dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le Grand-Duché de Luxembourg.

Chapitre 3 - Relations avec d'autres dispositions législatives

Art. L. 413-1.

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

Titre 2 - Le Médiateur de la consommation

Chapitre 1 - Création et missions

Art. L. 421-1.

Il est créé sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions un service, dénommé «Service national du Médiateur de la consommation» et désigné ci-après le «Médiateur de la consommation», qui constitue un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. L. 421-2.

Le Médiateur de la consommation est chargé des missions suivantes:

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

Chapitre 2 - Compétences

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

Art. L. 422-1.

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

Art. L. 422-2.

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

Section 2 - Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 - La réception des demandes

Art. L. 422-3.

Le Médiateur de la consommation réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

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

Art. L. 422-4.

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

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

Art. L. 422-5.

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

Sous-section 2 - Le traitement des litiges de consommation

Art. L. 422-6.

(1) Le Médiateur de la consommation a le droit de demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes relatives à une demande ayant trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, telle que visée à l'article L. 422-5. Dès qu'il dispose de tous ces documents ou informations, il informe les parties, par écrit ou sur un support durable, de la réception de la demande complète et de la date de réception.

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

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

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

Art. L. 422-7.

Le recours au Médiateur de la consommation est gratuit.

Art. L. 422-8.

Le Médiateur de la consommation peut réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation ou proposer lui-même une solution, entendre les parties et de tierces personnes et en général recueillir tous renseignements dont il a besoin.

Art. L. 422-9.

Les articles L. 431-1 à L. 432-17 s'appliquent, à l'exception des articles L. 432-2 et L. 432-13, paragraphe 1er.

Chapitre 3 - Financement et statut du personnel affecté au service du Médiateur de la consommation

Art. L. 423-1.

L'Etat met à la disposition du service national du Médiateur de la consommation les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national du Médiateur de la consommation sont à charge du budget de l'Etat.

Art. L. 423-2.

(1) Le service national du Médiateur de la consommation est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant l'Economie dans ses attributions.

Le médiateur est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée.

(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'Etat.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation. En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur peut bénéficier d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le service national du Médiateur de la consommation est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'Administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que toutes les autres personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges au sein du service national du Médiateur de la consommation sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal s'applique au service national du Médiateur de la consommation, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national du Médiateur de la consommation est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'une personne de droit public ou dans une entreprise dans laquelle une personne de droit public détient une participation directe ou indirecte.

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

Chapitre 1 - Liste des entités qualifiées

Art. L. 431-1.

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

Cette liste contient les informations suivantes:

a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;
b) leurs tarifs, le cas échéant;
c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;
d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;
f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2.

(2) Cette liste est notifiée par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions à la Commission européenne. Si des changements sont notifiés par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au ministre ayant l'Economie dans ses attributions conformément à l'article L. 431-2, paragraphe 2, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

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

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

(5) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

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

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

Art. L. 431-2.

(1) L'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui entend figurer sur la liste visée à l'article L. 431- 1, paragraphe 1er adresse une demande au ministre ayant l'Economie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au ministre ayant l'Economie dans ses attributions d'évaluer si l'entité satisfait aux conditions du chapitre 2. Les informations à notifier sont les suivantes:

a) le nom de l'entité, ses coordonnées et l'adresse de son site Internet;
b) des informations sur sa structure et son financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
c) ses règles de procédure;
d) ses tarifs, le cas échéant;
e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
f) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2;
i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité qualifiée et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre 2.

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

Art. L. 431-3.

Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au ministre ayant l'Economie dans ses attributions des informations sur:

a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
b) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
d) le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il est connu;
e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;

f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L. 432-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit;
h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Art. L. 431-4.

Si une entité de règlement des litiges de consommation figurant sur la liste ne satisfait plus aux conditions du chapitre 2 du présent titre, ou aux articles L. 422-6, paragraphe 2 et L. 422-7 ou ne se conforme pas à l'article L. 431-3, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux conditions du chapitre 2 ou des articles L. 422-6, paragraphe 2 et L. 422- 7 ou de l'article L. 431-3, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions la retire de la liste. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

Chapitre 2 - Conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée

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

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

Art. L. 432-1.

Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, afin de figurer sur la liste de l'article L. 431-1, paragraphe 1er, doivent

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

Art. L. 432-2.

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

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

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

Art. L. 432-3.

(1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
b) le fait que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurent sur une liste établie par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions, conformément à l'article L. 431-1, paragraphe 1er;
c) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
e) leur appartenance à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges facilitant le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant;
f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2;
h) les langues dans lesquelles les demandes peuvent être soumises aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges et dans lesquelles la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule;
i) les types de règles sur lesquelles l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut se fonder pour régler les litiges tels que, sans y être limités, des dispositions juridiques, considérations d'équité ou codes de conduite;

j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le demandeur de tenter de résoudre le litige directement avec l'autre partie;
k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;
m) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
n) les conséquences juridiques éventuelles de la solution résultant de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant.

(2) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

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

Art. L. 432-4.

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

a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de demandes auxquelles ils se rapportent;
b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;
c) la proportion de litiges que l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2, paragraphe 1er;
d) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
e) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;
f) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges;
g) des informations sur la coopération des entités de règlement extrajudiciaire au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant.

Sous-section 2 - Personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges

Compétences, indépendance et impartialité

Art. L. 432-5.

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

1) Elles doivent posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit. A cet effet, elles doivent disposer d'une formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dont le programme est fixé par règlement grand-ducal. Sont dispensés de la formation les prestataires de services de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation qui remplissent des exigences équivalentes ou essentiellement comparables dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Sont également dispensées de la formation les personnes faisant preuve d'une expérience professionnelle équivalente. Sera considérée comme expérience professionnelle équivalente une expérience de deux ans minimum dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire de litiges entre consommateurs et professionnels.
2) Elles doivent être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et elles ne doivent pas être susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif.
3) Elles ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci.
4) Elles doivent être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.
5) Elles doivent communiquer sans tarder à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est composée que d'une personne physique.

Art. L. 432-6.

(1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent se doter de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées à l'article L. 432-5, point 5) se présentent:

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

(2) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe 1er du présent article sont applicables.

Art. L. 432-7.

(1) Lorsque les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, ces personnes doivent, en plus des exigences générales visées aux articles L. 432-5 et L. 432-8, disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

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

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

Art. L. 432-8.

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

Section 2 - La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 - Les principes directeurs

Art. L. 432-9.

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

Art. L. 432-10.

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

Art. L. 432-11.

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

Art. L. 432-12.

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

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

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

Art. L. 432-13.

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

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

Art. L. 432-14.

Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète respectivement visée à l'article L. 422-6, paragraphe 1er et à l'article L. 432-16, paragraphe 1er.

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

- que le traitement de la demande est refusé, en application des articles L. 432-2, paragraphe 1er, respectivement L. 422-6, paragraphe 2 et L. 432-16, paragraphe 2; ou
- quelle est l'issue de la procédure, en application de l'article L. 432-17, paragraphe 1er.

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

Art. L. 432-15.

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

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

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

Sous-section 2 - Les étapes de la procédure

Art. L. 432-16.

(1) L'entité a le droit de demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes relatives à la demande en règlement extrajudiciaire des litiges. Dès qu'elle dispose de tous ces documents

ou informations, elle doit informer les parties par écrit ou sur un support durable de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, l'entité, lorsque, conformément à ses règles de procédure, elle n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige. Dans le même délai de trois semaines, elle informe les parties si elle accepte de traiter la demande.

L'information se fait par écrit ou sur un support durable.

Art. L. 432-17.

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

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

II. - CODE - PARTIE RÉGLEMENTAIRE

Règlement grand-ducal du 19 mai 2011 portant introduction d'une partie réglementaire au Code de la consommation[1]

(Mém. A - 105 du 24 mai 2011, p. 1666; dir. 2008/48 et 2008/122)

modifié par:

Règlement grand-ducal du 7 juin 2012 (Mém. A - 122 du 15 juin 2012, p. 1580; dir. 2011/90)

Règlement grand-ducal du 2 avril 2014 (Mém. A - 64 du 22 avril 2014, p. 674; dir. 2011/83)

Règlement grand-ducal du 5 juillet 2016 (Mém. A - 133 du 22 juillet 2016, p. 2320)

Règlement grand-ducal du 23 décembre 2016 (Mém. A - 302 du 28 décembre 2016, p. 6346; dir. 2014/17/UE)

Règlement grand-ducal du 16 juin 2017 (Mém. A - 569 du 19 juin 2017)

Règlement grand-ducal du 25 avril 2018 (Mém. A - 309 du 25 avril 2018).

Texte coordonné au 25 avril 2018

Version applicable à partir du 1er juillet 2018

Art. 1er.

Les dispositions annexées au présent règlement grand-ducal constituent la partie réglementaire du Code de la consommation.

Art. 2. Dispositions abrogatoires

(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)

Sont abrogés les règlements grand-ducaux suivants:

- règlement grand-ducal du 26 août 1993 déterminant la méthode de calcul du taux annuel effectif global tel que modifié par le règlement grand-ducal du 11 août 2001;
- règlement grand-ducal du 3 avril 1996 complétant les conditions essentielles à faire figurer dans le contrat de crédit à la consommation;
- 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;
- règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 déterminant le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière prévue à l'article 6 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;
- règlement grand-ducal du 15 novembre 2000 déterminant les modalités de calcul du montant de la réduction équitable du coût total du crédit, pris en application de l'article 6 de la loi du 9 août 1993 réglementant le crédit à la consommation;
- règlement grand-ducal du 7 septembre 2001 relatif à l'indication des prix des produits et des services;
- règlement grand-ducal du 29 juillet 2004 relatif à l'indication des prix des produits et des services;
- règlement grand-ducal du 6 mai 2005 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil de la consommation;
- règlement grand-ducal du 16 mars 2012 relatif à l'inscription des intermédiaires de crédit.

Art. 3.

Notre Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, Notre Ministre des Finances et Notre Ministre des Classes Moyennes et du Tourisme sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Mémorial.

(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)

Section I - Indication des prix[1]

Art. R. 112-1.

Les montants de la taxe à percevoir pour l'avertissement taxé prévu à l'article L. 112-9 du Code de la consommation sont fixés à 145 et 250 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.

1 Le texte originel de la Partie réglementaire du Code de la Consommation a été publié comme «Annexe» du règlement grand-ducal du 19 mai 2011 (Mém. A - 105 du 24 mai 2011, p. 1666).

Art. R. 112-2.

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. 112-3.

Sans préjudice des dispositions spéciales de l'article R. 112-4 applicables en cas de règlement par paiement sur un compte chèque postal ou bancaire, la convocation 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 convocation 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 points, et figurant à l'annexe II - 2 dudit règlement pour les convocations données par les fonctionnaires relevant de la police grand-ducale.

Le fonctionnaire 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. 112-9, 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. 112-4.

(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. 112-9, 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. 112-9, paragraphe 3 du Code de la consommation, le titre de virement ou de versement fait fonction de souche.

Art. R. 112-5.

Chaque fonctionnaire de la police grand-ducale habilité à cet effet suivant l'article L. 112-9, 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. 112-4, 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 II[1]*. - 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:

(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)

1) les articles L. 112-7, L. 113-1, 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;
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) n° 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.

(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)

1 Renuméroté par le règlement grand-ducal du 2 avril 2014.

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.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.»

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.)

- A 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 IV.[1] - 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 code(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

Partie 2:

1 Renuméroté par le règlement grand-ducal du 2 avril 2014.

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 code(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: 3) [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;

1 Il faut lire 1).

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 code(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.
- 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.
- 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:

- 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 code(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 V[1]. - 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	[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 *Il s'agit du plafond ou du total des sommes rendues disponibles en vertu du contrat de crédit.*	
Les conditions de prélèvement	

1 Renuméroté par le règlement grand-ducal du 2 avril 2014.

Il s'agit de la façon dont vous obtiendrez l'argent et du moment auquel vous l'obtiendrez.	
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 *Il s'agit du montant du capital emprunté majoré des intérêts et des coûts éventuels liés à votre crédit.*	[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	
Sûretés exigées *Il s'agit d'une description de la sûreté que vous devez fournir en relation avec le contrat de crédit.*	[Type de sûretés]
Le cas échéant *Les remboursements n'entraînent pas un amortissement immédiat du capital.*	

(Règl. g.-d. du 7 juin 2012)

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) - Périodes]
Taux annuel effectif global (TAEG) *Il s'agit du coût total exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit.* Le TAEG vous permet de comparer différentes offres.	[% Donner ici un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer le taux]
Est-il obligatoire pour l'obtention même du crédit ou conformément aux clauses et conditions commerciales de souscrire: - une police d'assurance garantissant le crédit, ou	Oui/non; [si oui, préciser le type d'assurance] Oui/non; [si oui, préciser le type de service accessoire]

- un autre contrat de service accessoire? *Si les coûts de ces services ne sont pas connus du prêteur, ils ne sont pas inclus dans le TAEG*	
Coûts liés	
Le cas échéant Tenue d'un ou de plusieurs comptes si ces comptes sont nécessaires pour enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements.	
Le cas échéant Montant des coûts d'utilisation d'un moyen particulier de paiement (par exemple une carte de crédit)	
Le cas échéant Tout autre coût lié au contrat de crédit	
Le cas échéant Conditions dans lesquelles les coûts liés au contrat de crédit susmentionnés peuvent être modifiés	
Le cas échéant Obligation de payer des frais de notaire	
Frais en cas de retard de paiement *Les impayés risquent d'avoir de graves conséquences pour vous (p. ex. vente forcée) et de rendre plus difficile l'obtention d'un crédit.*	Vous devrez payer [... (taux d'intérêt applicable et modalités d'adaptation, et, le cas échéant, frais d'inexécution)] en cas de retard de paiement.

4. Autres aspects juridiques importants

Droit de rétractation *Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour revenir sur votre engagement vis-à-vis du contrat de crédit.*	Oui/non
Remboursement anticipé *Vous avez le droit de procéder à tout moment au remboursement anticipé, total ou partiel, du crédit.*	
Le cas échéant Le prêteur a droit à une indemnité en cas de remboursement anticipé.	
Consultation d'une base de données *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.	
Droit à un projet de contrat de crédit *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.*	
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 en cas de vente à distance de services financiers

a) relatives au prêteur	
Le cas échéant Représentant du prêteur dans l'État membre dans lequel vous résidez Adresse Numéro de téléphone* Adresse électronique* Numéro de télécopieur* Adresse Internet*	[Identité] [Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Le cas échéant Enregistrement	[Le registre du commerce dans lequel le prêteur est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre]
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 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 Il s'agit du plafond ou du total des sommes rendues disponibles en vertu du contrat de crédit.	
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 *Taux annuel effectif global (TAEG) (*)* *Il s'agit du coût total exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit. Le TAEG vous permet de comparer différentes offres.*	[% 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	*(Règl. g.-d. du 7 juin 2012)* 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 8 avril 2011 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]
Consultation d'une base de données *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.	
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.

Les versements échelonnés et, le cas échéant, l'ordre selon lequel ces versements seront répartis.	Vous devrez payer ce qui suit: [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]
Le montant total que vous devrez payer	
Remboursement anticipé *Vous avez le droit de procéder à tout moment au remboursement anticipé, total ou partiel, du crédit.* Le cas échéant. Le prêteur a droit à une indemnité en cas de remboursement anticipé.	*(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)* «[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»]

Le cas échéant

6. Informations complémentaires en cas de vente à distance de services financiers

a) relatives au prêteur	
Le cas échéant Représentant du prêteur dans l'État membre dans lequel vous résidez	[Identité] [Adresse géographique à utiliser par le consommateur]

Adresse Numéro de téléphone* Adresse électronique* Numéro de télécopieur* Adresse Internet*	
Le cas échéant Enregistrement	[Le registre du commerce dans lequel le prêteur est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre]
Le cas échéant L'autorité de surveillance	
b) relatives au contrat de crédit	
Droit de rétractation *Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour revenir sur votre engagement vis-à-vis du contrat de crédit.* Le cas échéant Exercice du droit de rétractation	Oui/non [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 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≤ k ≤ 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 t1 = 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 (Ak) qui seront positifs ou négatifs, c'est-à-dire respectivement payés ou perçus aux périodes l 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.

(Règl. g.-d. du 7 juin 2012)

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 pour un montant limité, le taux débiteur et les frais sont réputés être le taux le plus élevé pendant la durée totale du contrat de crédit.
j) Pour les contrats de crédit aux consommateurs pour lesquels un taux débiteur fixe a été convenu dans le cadre de la période initiale, à la fin de laquelle un nouveau taux débiteur est 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.

(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)

Sous-section IV. - Inscription des intermédiaires de crédit

Art. R. 224-4.

(Règl. g.-d. du 16 juin 2017)

Conformément à l'article L. 224-21, paragraphe 2, du Code de la consommation, tout intermédiaire de crédit établi au Luxembourg doit:

1. se faire inscrire sur une liste auprès du Ministre ayant l'Economie dans ses attributions en ayant recours au formulaire ci-après. Celui-ci doit être envoyé dûment complété et signé et accompagné en annexe d'une copie des documents pertinents (carte d'identité pour les personnes physiques, convention avec le prêteur et le cas échéant avec l'intermédiaire de crédit);
2. y indiquer outre les informations le concernant, l'identité du prêteur pour le compte duquel il agit ou avec lequel il collabore ainsi que l'adresse géographique de celui-ci. Il indique également, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit avec lequel il travaille.

(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)

Cette obligation vaut pour tout intermédiaire de crédit tel que défini à l'article L. 224-2, point e) du Code de la consommation qu'il agisse à titre principal ou à titre accessoire dans le cadre de son activité professionnelle principale visée par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

L'intermédiaire de crédit est tenu de remplir dûment le formulaire. Il doit communiquer endéans un mois au Ministre ayant l'Economie dans ses attributions tout changement concernant les informations fournies.

Si le Ministre ayant l'Economie dans ses attributions considère que les informations qui lui ont été fournies sont incorrectes ou ne sont pas suffisantes, il se réserve le droit de demander toutes informations nécessaires pour qu'il puisse mener à bien l'établissement de la liste. Des informations incorrectes ou incomplètes entraînent la non-inscription ou la radiation de la liste.

(Règl. g.-d. du 5 juillet 2016)

Formulaire relatif aux intermédiaires de crédit

Nom et adresse/siège social de l'INTERMEDIAIRE DE CREDIT:

Dénomination d'entreprise:		
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:		
Siège social:		
Adresse:	Rue: Code postal:	N°: 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: □*	Personne physique: □*

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	□*
à titre accessoire	□*

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: Code postal:	N°: Localité:
Numéro de tél. de l'entreprise:		
Adresse e-mail de l'entreprise:		
Adresse URL/Internet de l'entreprise:		

Nom et adresse/siège social de l'INTERMEDIAIRE DE CREDIT/des INTERMEDIAIRES DE CREDIT avec lequel/lesquels l'intermédiaire de crédit collabore:

Dénomination d'entreprise:		
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:		
Siège social:		
Adresse:	Rue: Code postal:	N°: 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

Le présent formulaire dûment rempli est à envoyer

- soit par courrier au:

Ministère de l'Economie
Direction du marché intérieur et de la consommation
19-21, boulevard Royal
L-2449 Luxembourg

- soit par email à:

-
consommateurs@eco.etat.lu

* Marquer d'une croix ce qui convient

(Règl. g.-d. du 25 avril 2018)

Section VI. - Contrats de voyages à forfait et prestations de voyage liés

Sous-section I. - Formulaires d'information standard

Art. R. 225-1.

Les formulaires d'information standard mentionnés à l'article L. 225-3, paragraphe 1er, du Code de la consommation correspond aux formulaires ci-après :

Partie A

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait lorsque l'utilisation d'hyperliens est possible

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.
Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits.
L'entreprise/ les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrai(en)t insolvable(s).
Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

Partie B

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits.
L'entreprise/ les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrai(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.]

Art. R. 225-2.

Le formulaire d'information standard mentionné à l'article L. 225-3, paragraphe 2 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après :

Partie C

Formulaire d'information standard lorsque l'organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel conformément à l'article L. 225-2, point 2, lettre b), point v)

Si vous concluez un contrat avec l'entreprise AB dans un délai de 24 heures après avoir reçu la confirmation de la réservation de l'entreprise XY, le service de voyage fourni par les entreprises XY et AB constituera un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302. Par conséquent, vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise XY sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise XY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur les services de voyage avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

Sous-section II. - Formulaires d'information standard

Art. R. 225-3.

Les formulaires d'information standard mentionnés à l'article L. 225-17 du Code de la consommation correspondent aux formulaires ci-après :

Partie A

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L.225-2, point 5, lettre a), est un transporteur vendant un billet aller-retour :

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302. Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

Partie B

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L.225-2, point 5, lettre a), est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.
Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.
Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.
Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].
Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.
Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.
Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

Partie C

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 225-2, point 5, lettre a), lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.
Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.
Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre entreprise/l'entreprise XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].
Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et non numéro de téléphone) si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.
Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.
[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national]

Partie D

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 225-2, point 5, lettre b), est un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.
Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.
Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation de la part de notre entreprise/XY, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité, et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.
Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].
Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.
Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.
Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

Partie E

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 225-2, point 5, lettre b), est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302. Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre entreprise/XY, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

(Règl. g.-d. du 23 décembre 2016)

Section VII - Contrats de crédit immobilier

Art. R. 226-1.

(1) La fiche d'information standardisée européenne, dénommée ci-après « FISE », mentionnée à l'article L. 226-8, paragraphe 2 du Code de la consommation correspond au formulaire suivant:

Fiche d'information standardisée européenne (FISE)

(Introduction)
Ce document a été établi pour [nom du consommateur] le [date du jour]. Ce document a été établi sur la base des informations que vous avez fournies à ce stade et des conditions en vigueur sur le marché financier. Les informations ci-dessous restent valables jusqu'au [date de validité], (le cas échéant) à l'exception du taux d'intérêt et des autres frais. Au-delà de cette date, elles sont susceptibles de changer en fonction de l'évolution du marché. (Le cas échéant) Ce document n'oblige pas [nom du prêteur] à vous accorder un prêt.
1. Prêteur
[Nom]

[Numéro de téléphone]
[Adresse géographique]
(Facultatif) [Adresse électronique]
(Facultatif) [Numéro de télécopieur]
(Facultatif) [Adresse web]
(Facultatif) [Personne/point de contact]
(Le cas échéant [informations sur l'éventuelle fourniture de services de conseil]) [(Après avoir évalué vos besoins et votre situation, nous vous recommandons de contracter ce crédit immobilier/Nous ne vous recommandons pas de contracter un crédit immobilier en particulier. Toutefois, sur la base des réponses que vous avez apportées à certaines questions, nous vous adressons des informations concernant ce crédit immobilier pour que vous puissiez prendre votre propre décision)]

2. (Le cas échéant) Intermédiaire de crédit immobilier

[Nom]
[Numéro de téléphone]
[Adresse géographique]
(Facultatif) [Adresse électronique]
(Facultatif) [Numéro de télécopieur]
(Facultatif) [Adresse web]
(Facultatif) [Personne/point de contact]
(Le cas échéant [informations sur l'éventuelle fourniture de conseils]) [(Après avoir évalué vos besoins et votre situation, nous vous recommandons de contracter ce crédit immobilier/Nous ne vous recommandons pas de contracter un crédit immobilier en particulier. Toutefois, sur la base des réponses que vous avez apportées à certaines questions, nous vous adressons des informations concernant ce crédit immobilier pour que vous puissiez prendre votre propre décision)]
[Rémunération]

3. Principales caractéristiques du prêt

Montant et monnaie du prêt à accorder: [valeur] [monnaie]
(Le cas échéant) Ce prêt n'est pas en [monnaie nationale de l'emprunteur].
(Le cas échéant) La valeur de votre prêt en [monnaie nationale de l'emprunteur] pourrait changer.
(Le cas échéant) Par exemple, si la valeur [de la monnaie nationale de l'emprunteur] baisse de 20 % par rapport à [la monnaie du prêt], la valeur de votre prêt atteindra [montant dans la monnaie nationale de l'emprunteur]. Cette augmentation pourrait être plus importante si la valeur [de la monnaie nationale de l'emprunteur] baisse de plus de 20 %.
(Le cas échéant) La valeur maximale de votre prêt sera de [indiquer le montant dans la monnaie nationale de l'emprunteur]. (Le cas échéant) Vous recevrez un avertissement si le montant du crédit atteint [indiquer le montant dans la monnaie nationale de l'emprunteur]. (Le cas échéant) Vous aurez la possibilité de [indiquer le droit de renégocier le contrat de crédit immobilier en monnaie étrangère ou le droit de le convertir en [monnaie concernée et les conditions].
Durée du prêt: [durée]
[Type de prêt]
[Type de taux d'intérêt applicable]
Montant total à rembourser:
Cela signifie que vous rembourserez [montant] pour chaque [unité monétaire] emprunté.
(Le cas échéant) [Ce prêt/Cette partie du prêt] est un prêt sans remboursement de capital. Le montant de [indiquer le montant du prêt sans remboursement de capital] est à payer à la fin de la période couverte par le prêt.
(Le cas échéant) Valeur du bien estimé pour préparer cette fiche d'information: [indiquer le montant]

(Le cas échéant) Montant maximal de prêt disponible par rapport à la valeur du bien [indiquer le ratio] ou Valeur minimale du bien requise pour emprunter le montant illustré [indiquer le montant]
(Le cas échéant) [Garantie]

4. Taux d'intérêt et autres frais

Le taux annuel effectif global (TAEG) est le coût total du prêt exprimé en pourcentage annuel. Le TAEG est indiqué pour vous aider à comparer différentes offres.
Le TAEG applicable à votre prêt est de [TAEG].
Il comprend:
Taux d'intérêt [valeur en pourcentage ou, le cas échéant, indication d'un taux de référence et d'une valeur en pourcentage de la marge du prêteur]
[Autres composantes du TAEG]
Frais payables une seule fois:
(Le cas échéant) Vous devrez acquitter des frais pour inscrire l'hypothèque. [Indiquer le montant des frais s'il est connu ou la base de calcul]
Frais payables régulièrement:
(Le cas échéant) Ce TAEG est calculé sur la base d'hypothèses concernant le taux d'intérêt.
(Le cas échéant) Comme [une partie de] votre prêt est un prêt à taux variable, le TAEG effectif pourrait être différent de ce TAEG si le taux d'intérêt de votre prêt change. Par exemple, si le taux d'intérêt atteint [hypothèse décrite à l'article R. 226-3], le TAEG pourrait passer à [indiquer le TAEG illustratif correspondant à l'hypothèse].
(Le cas échéant) Veuillez noter que ce TAEG est calculé sur la base d'un taux d'intérêt restant au niveau fixé pour la période initiale pendant toute la durée du contrat.
(Le cas échéant) Les frais suivants ne sont pas connus par le prêteur et ne sont donc pas pris en compte dans le TAEG: [Frais]
(Le cas échéant) Vous devrez acquitter des frais pour inscrire l'hypothèque.
Veuillez vous assurer que vous avez pris connaissance de tous les frais et taxes annexes liés à votre prêt.

5. Nombre et périodicité des versements

Périodicité des versements: [périodicité]
Nombre de versements: [nombre]

6. Montant de chaque versement

[montant] [monnaie]
Vos revenus peuvent fluctuer. Veuillez vous assurer que vous pourrez toujours faire face à vos versements [périodicité] dans le cas où vos revenus diminueraient.
(Le cas échéant) Comme [ce prêt/une partie de ce prêt] est un prêt sans remboursement du capital, vous devrez prendre des dispositions séparées aux fins du remboursement de [indiquer le montant du prêt sans remboursement du capital] qui sera dû à la fin du prêt. Veillez à ajouter tout paiement supplémentaire dont vous devrez vous acquitter en plus du montant des versements indiqué ici.
(Le cas échéant) Le taux d'intérêt applicable à [une partie de] ce prêt peut fluctuer. Par conséquent, le montant de vos versements peut augmenter ou diminuer. Par exemple, si le taux d'intérêt atteint [hypothèse décrite à l'article R. 226-3], vos versements pourraient atteindre [indiquer le montant des versements correspondant à l'hypothèse].
(Le cas échéant) La valeur du montant que vous devez payer en [monnaie nationale de l'emprunteur] chaque [périodicité des versements] peut fluctuer. (Le cas échéant) Vos paiements pourraient atteindre [indiquer le montant maximal dans la monnaie nationale de l'emprunteur] chaque [indiquer la période].
(Le cas échéant) Par exemple, si la valeur de [la monnaie nationale de l'emprunteur] baisse de 20 % par rapport à [la monnaie de l'emprunt] vous devrez payer [indiquer le montant dans la monnaie nationale de

l'emprunteur] supplémentaire chaque [indiquer la période]. Vos paiements pourraient augmenter beaucoup plus que dans cet exemple.
(Le cas échéant) Le taux de change utilisé pour convertir en [monnaie nationale de l'emprunteur] votre versement libellé en [monnaie dans laquelle le prêt est libellé] sera le taux publié par [nom de l'institution publiant le taux de change] le [date] ou sera calculé le [date], en utilisant [indiquer le nom de la valeur de référence ou de la méthode de calcul].
(Le cas échéant) [Détails sur les produits d'épargne liés, les prêts à intérêts différés]

7. (Le cas échéant) Échéancier indicatif

Cet échéancier montre le montant à verser tous les [périodicité].
Les versements (colonne no [numéro de la colonne]) correspondent à la somme des intérêts à payer (colonne no [numéro de la colonne]), le cas échéant, du capital payé (colonne no [numéro de la colonne]), et, le cas échéant, des autres frais (colonne no [numéro de la colonne]). (Le cas échéant), les frais de la colonne «autres frais» sont les suivants: [liste des frais]. Le capital restant dû (colonne no [numéro de la colonne]) est le montant restant à rembourser après chaque versement.
[Tableau]

8. Obligations supplémentaires

L'emprunteur doit respecter les obligations suivantes pour bénéficier des conditions de prêt décrites dans ce document.
[Obligations]
(Le cas échéant) Veuillez noter que les conditions de prêt décrites dans ce document (y compris le taux d'intérêt) peuvent changer si ces obligations ne sont pas respectées.
(Le cas échéant) Veuillez prendre note des conséquences éventuelles d'une suppression ultérieure de l'un des services auxiliaires liés au prêt.
[Conséquences]

9. Remboursement anticipé

Vous avez la possibilité de rembourser totalement ou partiellement ce prêt par anticipation.
(Le cas échéant) [Conditions]
(Le cas échéant) Frais de sortie: [indiquer le montant ou, si ce n'est pas possible, la méthode de calcul]
(Le cas échéant) Si vous décidez de rembourser ce prêt par anticipation, veuillez nous contacter pour établir le montant exact des frais de sortie à ce moment-là.

10. Caractéristiques variables

(Le cas échéant) [Informations sur la portabilité/subrogation] Vous avez la possibilité de transférer ce prêt à un autre [prêteur] [ou] [à l'égard d'un autre bien]. [Indiquer les conditions]
(Le cas échéant) Vous n'avez pas la possibilité de transférer ce prêt à un autre [prêteur] [ou] [à l'égard d'un autre bien].
(Le cas échéant) Caractéristiques supplémentaires: [explication des caractéristiques supplémentaires visées à l'article R. 226-3 et, éventuellement, des autres caractéristiques offertes par le prêteur dans le cadre du contrat de crédit immobilier qui ne sont pas mentionnées dans les sections précédentes].

11. Autres droits de l'emprunteur

(Le cas échéant) Vous disposez de [durée du délai de réflexion] après le [début du délai de réflexion] pour réfléchir avant de vous engager à contracter ce prêt. (Le cas échéant) Une fois que vous aurez reçu du prêteur le contrat de crédit immobilier, vous ne pourrez pas l'accepter avant la fin [durée du délai de réflexion].
(Le cas échéant) Pendant [durée du délai de rétractation] après le [début de délai de rétractation], vous pouvez exercer votre droit d'annuler le contrat. [Conditions] [Indiquer la procédure]

(Le cas échéant) Vous pouvez perdre votre droit d'annuler le contrat si, au cours de cette période, vous achetez ou vendez un bien lié à ce contrat de crédit immobilier. (Le cas échéant) Si vous décidez d'exercer votre droit de rétractation [concernant le contrat de crédit immobilier], veuillez vérifier si vous restez lié par les autres obligations vous incombant dans le cadre du prêt [y compris les services auxiliaires liés au prêt][,visées à la section 8].
12. Réclamations
Si vous avez une réclamation, veuillez contacter [indiquer le point de contact et la source d'information sur la procédure]. (Le cas échéant) Délai maximal pour traiter la réclamation [durée]. (Le cas échéant) [Si nous n'avons pas résolu la réclamation à votre satisfaction au niveau interne], vous pouvez également contacter: [indiquer le nom de l'organisme extérieur chargé du règlement des réclamations et recours extrajudiciaires](Le cas échéant) ou vous pouvez contacter le réseau FIN-NET pour obtenir les coordonnées de l'organisme correspondant dans votre pays.
13. Non-respect des engagements liés au prêt: conséquences pour l'emprunteur
[Types de non-respect] [Conséquences financières et/ou juridiques] Si vous rencontrez des difficultés à vous acquitter de vos versements [périodicité], veuillez nous contacter immédiatement pour étudier les solutions envisageables. (Le cas échéant) En dernier ressort, votre logement peut être saisi si vous ne vous acquittez pas de vos remboursements.
(Le cas échéant) 14. Informations complémentaires
(Le cas échéant) [Indication de la législation applicable au contrat de crédit immobilier] (Lorsque le prêteur a l'intention d'utiliser une langue différente de la langue de la FISE) Les informations et les conditions contractuelles seront fournies en [langue]. Avec votre accord, nous comptons communiquer en [langue/langues] pendant toute la durée du contrat de crédit immobilier. [Insérer la mention concernant le droit à recevoir ou à se voir proposer, le cas échéant, un projet de contrat de crédit immobilier]
15. Autorité de surveillance
Ce prêteur est surveillé par [nom(s) et adresse web de l'autorité ou des autorités de surveillance]. (Le cas échéant) Cet intermédiaire de crédit immobilier est surveillé par [nom et adresse web de l'autorité de surveillance].

(2) Lorsque la mention « le cas échéant » est indiquée, le prêteur donne l'information requise si elle est pertinente pour le contrat de crédit immobilier. Lorsque l'information n'est pas pertinente, le prêteur supprime la rubrique ou l'ensemble de la section en question. En cas de suppression de la section entière, les autres sections de la FISE sont renumérotées en conséquence.

Les indications qui figurent entre crochets sont remplacées par les informations correspondantes.

La FISE est communiquée sous la forme d'un seul et unique document. La police est clairement lisible et des caractères gras ou plus grands, ou un arrière-plan différent, sont utilisés pour les informations à mettre en évidence. Toutes les mises en garde applicables sont mises en évidence.

Art. R. 226-2.

Le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit immobilier, complète la FISE en suivant les instructions suivantes:

Section introductive de la FISE

La date de validité est dûment mise en évidence. Est visée la période pendant laquelle l'information, par exemple le taux débiteur, figurant dans la FISE ne sera pas modifiée et s'appliquera si le prêteur décide d'octroyer le crédit durant cette période. Lorsque le calcul du taux débiteur applicable et des autres frais dépend des résultats de la vente d'obligations sousjacentes, le taux débiteur final et les autres frais pourraient être différents de ce qui est indiqué. Dans ce cas seulement, il est stipulé que la date de validité ne s'applique pas au taux débiteur et aux autres frais, en ajoutant la mention «à l'exception du taux d'intérêt et des autres frais».

Section 1. Prêteur

1. Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse géographique du prêteur sont les coordonnées que le consommateur peut utiliser pour toute future correspondance.
2. Les informations sur l'adresse électronique, le numéro de télécopieur, l'adresse web et la personne ou le point de contact sont facultatives.
3. Conformément à l'article L. 222-14, paragraphe 1er, point 1., lettre b) du Code de la consommation, lorsque la transaction est proposée à distance, le prêteur indique, le cas échéant, le nom et l'adresse géographique de son représentant dans l'État membre de résidence du consommateur. Le numéro de téléphone, l'adresse électronique et l'adresse web du représentant du prestataire de crédit sont facultatifs.
4. Si la section 2 n'est pas applicable, le prêteur fait savoir au consommateur si des services de conseil sont fournis et sur quelle base, en recourant à la formulation type de la FISE.

Section 2. Intermédiaire de crédit immobilier

Informations sur le produit fournies au consommateur par un intermédiaire de crédit immobilier:

1. Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit immobilier sont les coordonnées que le consommateur peut utiliser pour toute future correspondance.
2. Les informations sur l'adresse électronique, le numéro de télécopieur, l'adresse web et la personne ou le point de contact sont facultatives.
3. L'intermédiaire de crédit immobilier indique au consommateur si des services de conseil sont fournis et sur quelle base, en recourant à la formulation type de la FISE.
4. Des explications concernant le mode de rémunération de l'intermédiaire de crédit immobilier sont fournies, le cas échéant. S'il perçoit une commission de la part d'un prêteur, le montant de cette commission et le nom du prêteur (si celui-ci est différent du nom figurant dans la section 1) sont indiqués.

Section 3. Principales caractéristiques du prêt

1. Cette section explique clairement les principales caractéristiques du crédit, y compris la valeur et la monnaie ainsi que les risques potentiels associés au taux débiteur, y compris les risques liés à un taux débiteur qui n'est pas fixe, et la structure de l'amortissement.
2. Si la monnaie du crédit n'est pas la monnaie nationale du consommateur, le prêteur indique que le consommateur sera averti régulièrement, au moins si le taux de change varie de plus de 20 pour cent, qu'il aura le droit, le cas échéant, de convertir la monnaie du contrat de crédit immobilier ou la possibilité de renégocier les conditions et tout autre arrangement à la disposition du consommateur en vue de limiter son exposition au risque de change. Lorsque le contrat de crédit immobilier contient une disposition en vue de limiter le risque de change, le prêteur indique le montant maximal que le consommateur aurait à rembourser. Lorsque le contrat de crédit immobilier ne comporte aucune disposition pour limiter le risque de change auquel le consommateur est exposé à une fluctuation du taux de change inférieure à 20 pour cent, le prêteur fournit un exemple de l'effet qu'aurait sur la valeur du prêt une baisse de 20 pour cent de la valeur de la monnaie nationale du consommateur par rapport à la monnaie du crédit.
3. La durée du crédit est exprimée en années ou en mois, selon que l'une ou l'autre unité est la plus appropriée. Si la durée du crédit est susceptible de varier pendant la durée du contrat, le prêteur

explique quand et à quelles conditions cette variation peut survenir. Si le crédit est à durée indéterminée, par exemple dans le cas d'une carte de crédit avec garantie, le prêteur l'indique clairement.

4. Le type de crédit devrait être clairement indiqué (par exemple, crédit hypothécaire, prêt au logement, carte de crédit avec garantie). La description du type de crédit indique clairement comment le capital et les intérêts sont remboursés sur la durée du prêt (c'est-à-dire la structure d'amortissement), en précisant si le contrat de crédit immobilier porte sur le remboursement du capital ou si le crédit contracté au titre dudit contrat est un crédit sans remboursement du capital, ou un mélange des deux.
5. Si le crédit est, en totalité ou en partie, un crédit sans remboursement du capital, une mention indiquant clairement ce fait figure en évidence à la fin de cette section en recourant à la formulation type de la FISE.
6. Cette section précise si le taux débiteur est fixe ou variable et, le cas échéant, les périodes pendant lesquelles il restera fixe, la fréquence des révisions du taux et les limites éventuelles de variation du taux débiteur, par exemple plafonds et planchers.
   La formule utilisée pour réviser le taux débiteur et ses différentes composantes (par exemple, le taux de référence ou les écarts de taux d'intérêt) sont expliquées. Le prêteur précise, par exemple sur son site internet, où trouver d'autres informations sur les indices ou les taux utilisés dans la formule (par exemple, l'Euribor ou le taux de référence de la banque centrale).
7. Si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations portent sur tous les taux applicables sont fournies.
8. Le «montant total à rembourser» correspond au montant total dû par le consommateur. Il est calculé en additionnant le montant du prêt et le coût total du prêt pour le consommateur. Si le taux débiteur n'est pas fixe pendant la durée du contrat, il convient de préciser que ce montant est donné à titre indicatif et peut varier, en particulier en fonction des variations du taux débiteur.
9. Lorsque le prêt est garanti par une hypothèque sur le bien immobilier, par une autre sûreté comparable ou par un droit lié à un bien immobilier, le prêteur attire l'attention du consommateur sur ce fait. Le cas échéant, le prêteur indique la valeur estimée du bien immobilier ou une autre sûreté utilisée aux fins de préparer cette fiche d'information.
10. Le prêteur indique, le cas échéant:
    a) le «montant maximal de prêt disponible par rapport à la valeur du bien», qui est le ratio montant à financer/valeur du bien (ratio hypothécaire). Ce ratio est accompagné d'un exemple montrant en valeur absolue le montant maximal pouvant être emprunté pour la valeur d'un bien particulier; ou
    b) la «valeur minimale du bien requise par le prêteur pour prêter le montant illustré».
11. Lorsque les crédits sont des crédits en plusieurs parties (par exemple, des prêts en partie à taux fixe, en partie à taux variable), cette information figure dans l'indication du type de crédit, et les informations requises sont mentionnées pour chaque partie du crédit.

Section 4. Taux d'intérêt et autres frais

1. Le «taux d'intérêt» correspond au taux débiteur ou aux taux débiteurs.
2. Le taux débiteur est indiqué sous forme de pourcentage. Si le taux débiteur est variable et fondé sur un taux de référence, le prêteur peut indiquer le taux débiteur en annonçant un taux de référence et une valeur en pourcentage de sa marge. Le prêteur indique toutefois la valeur du taux de référence valide le jour de l'émission de la FISE.
   Si le taux débiteur est variable, l'information comprend:

   a) les hypothèses utilisées pour le calcul du TAEG;
   b) le cas échéant, les plafonds et les seuils applicables; et
   c) un avertissement indiquant que la variabilité pourrait affecter le niveau réel du TAEG.

   Pour attirer l'attention du consommateur, la taille de caractère utilisée pour l'avertissement est plus grande et figure en évidence dans la partie principale de la FISE. L'avertissement est accompagné d'un exemple indicatif sur le TAEG. Lorsque le taux débiteur est plafonné, l'exemple suppose que le taux

débiteur s'élève dans les plus brefs délais au niveau le plus élevé prévu dans le contrat de crédit immobilier. En l'absence de plafond, l'exemple présente le TAEG au taux débiteur le plus élevé au cours des vingt dernières années au moins ou, si les données sous-jacentes pour le calcul du taux débiteur sont disponibles pour une période de moins de vingt ans, la période la plus longue pour laquelle ces données sont disponibles, sur la base de la valeur la plus élevée de tout taux de référence extérieur utilisé pour le calcul du taux débiteur le cas échéant, ou de la valeur la plus élevée d'un taux de référence fixé par une autorité compétente ou par l'Autorité bancaire européenne (ci-après « ABE ») lorsque le prêteur n'utilise pas un taux de référence extérieur. Cette exigence ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier dont le taux débiteur est fixé pour une période initiale de plusieurs années et peut ensuite être fixé pour une nouvelle période après négociation entre le prêteur et le consommateur. Dans le cas des contrats de crédit immobilier dont le taux débiteur est fixé pour une période initiale de plusieurs années et peut ensuite être fixé pour une nouvelle période après négociation entre le prêteur et le consommateur, l'information comprend un avertissement indiquant que le TAEG est calculé sur la base du taux débiteur de la période initiale. L'avertissement est accompagné d'un exemple de TAEG supplémentaire calculé conformément à l'article L. 226-19, paragraphe 4 du Code de la consommation. Lorsque les crédits sont des crédits en plusieurs parties (par exemple, en partie à taux fixe, en partie à taux variable), les informations sont mentionnées pour chaque partie du crédit.

3. Dans la section «Autres composantes du TAEG», il convient d'énumérer tous les autres frais inclus dans le TAEG, y compris les frais non récurrents, tels que les frais administratifs, et les frais réguliers, tels que les frais administratifs annuels. Le prêteur dresse la liste des frais en les classant par catégorie (frais à payer de manière non récurrente, frais à payer régulièrement et inclus dans les versements, frais à payer régulièrement mais non inclus dans les versements), en indiquant leur montant et en précisant à qui et quand ils devront être payés. Il n'est pas nécessaire d'inclure les frais encourus pour non-respect des obligations contractuelles. Lorsque ce montant n'est pas connu, le prêteur donne si possible une indication du montant ou, à défaut, explique le mode de calcul du montant et précise que ce montant n'est donné qu'à titre indicatif. Dans le cas où certains frais ne sont pas inclus dans le TAEG parce que le prêteur ne les connaît pas, il convient d'attirer l'attention sur ce fait.
   Si le consommateur a indiqué au prêteur un ou plusieurs éléments du crédit qu'il privilégie, tels que la durée du contrat de crédit immobilier et le montant total du crédit, le prêteur tient, si possible, compte de ces éléments; si un contrat de crédit immobilier offre au consommateur différentes possibilités de prélèvement, assorties de frais ou de taux débiteurs différents, et que le prêteur applique l'hypothèse de l'article R. 226-4, point 2., il indique que d'autres modalités de prélèvement existant pour ce type de crédit peuvent avoir pour conséquence un TAEG plus élevé. Lorsque les conditions de prélèvement sont utilisées pour le calcul du TAEG, le prêteur attire l'attention sur les frais liés aux autres modalités de prélèvement qui ne sont pas nécessairement celles utilisées dans le calcul du TAEG.
4. Si l'inscription de l'hypothèque ou d'une autre sûreté comparable donne lieu au paiement de frais, cette information figure dans cette section avec le montant, s'il est connu, ou, si ce n'est pas possible, la base de détermination de ce montant. Si les frais sont connus et inclus dans le TAEG, l'existence et le montant des frais sont mentionnés dans la rubrique «Frais payables en une seule fois». Si les frais ne sont pas connus du prêteur et ne sont donc pas pris en compte dans le TAEG, leur existence est clairement mentionnée sur la liste des frais qui ne sont pas connus du prêteur. Dans les deux cas, la formulation type du formulaire de la FISE est utilisée à la rubrique correspondante.

Section 5. Nombre et périodicité des versements

1. Si les versements sont effectués à intervalles réguliers, leur périodicité (par exemple, mensuelle) est précisée. Si la fréquence des versements est irrégulière, ce fait est clairement expliqué au consommateur.
2. Le nombre de versements indiqué porte sur toute la durée du prêt.

Section 6. Montant de chaque versement

1. La monnaie du crédit et la monnaie des versements sont indiquées clairement.
2. Lorsque le montant des versements est susceptible de changer pendant la durée du crédit, le prêteur précise pendant quelle période le montant initial des versements reste inchangé, et quand et avec quelle périodicité il changera par la suite.
3. Lorsque le crédit est, en totalité ou en partie, un crédit sans remboursement du capital, une mention l'indiquant clairement figure en évidence à la fin de cette section en recourant à la formulation type de la FISE.
   Si le consommateur est tenu de contracter un produit d'épargne lié comme condition pour obtenir un crédit sans remboursement du capital garanti par une hypothèque ou une sûreté comparable, le montant et la périodicité des paiements sont indiqués.
4. Lorsque le taux débiteur est variable, l'information le mentionne, en recourant à la formulation type de la FISE, et fournit un exemple de montant maximal de versement. Lorsqu'il existe un plafond, l'exemple précise quel sera le montant des versements si le taux débiteur atteint ce plafond. En l'absence de plafond, c'est l'hypothèse la plus défavorable qui illustre le niveau des versements au taux débiteur le plus élevé au cours des vingt dernières années, ou, si les données sous-jacentes pour le calcul du taux débiteur sont disponibles pour une période de moins de vingt ans, la période la plus longue pour laquelle ces données sont disponibles, sur la base de la valeur la plus élevée de tout taux de référence extérieur utilisé pour le calcul du taux débiteur le cas échéant ou de la valeur la plus élevée d'un taux de référence fixé par la CSSF ou par l'ABE lorsque le prêteur n'utilise pas un taux de référence extérieur. L'exigence de fournir un exemple à titre indicatif ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier dont le taux débiteur est fixé pour une période initiale de plusieurs années et peut ensuite être fixé pour une nouvelle période après négociation entre le prêteur et le consommateur. Lorsque les crédits sont des crédits en plusieurs parties (par exemple, en partie à taux fixe, en partie à taux variable), les informations sont mentionnées pour chaque partie du crédit, et pour le total.
5. (Le cas échéant) Lorsque la monnaie du prêt n'est pas la monnaie nationale du consommateur ou lorsque le crédit est indexé sur une monnaie qui n'est pas la monnaie nationale du consommateur, le prêteur donne un exemple chiffré montrant clairement l'impact que des variations du taux de change applicable peuvent avoir sur le montant des versements, en recourant à la formulation type de la FISE. Cet exemple s'appuie sur une réduction de 20 pour cent de la valeur de la monnaie nationale du consommateur, accompagné d'une mention visible indiquant que les versements pourraient augmenter davantage que le montant supposé dans cet exemple. Lorsqu'un plafond limite l'augmentation à un montant inférieur à 20 pour cent, le montant maximal des versements dans la monnaie du consommateur est indiqué, sans mentionner la possibilité de nouvelles augmentations.
6. Lorsque le crédit est, en totalité ou en partie, un crédit à taux variable et que le point 3 s'applique, l'exemple visé au point 5 est fourni sur la base du montant de versement visé au point 1.
7. Lorsque la monnaie dans laquelle sont libellés les versements est différente de la monnaie du crédit ou que le montant de chaque versement exprimé dans la monnaie nationale du consommateur dépend du montant correspondant dans une autre monnaie, cette section indique la date à laquelle le taux de change applicable est calculé et le taux de change ou la base sur laquelle il sera calculé ainsi que la fréquence de leur ajustement. Le cas échéant, les indications fournies comprennent notamment le nom de l'institution qui publie le taux de change applicable.
8. Lorsque le crédit est un crédit à intérêts différés dont les intérêts dus ne sont pas intégralement remboursés par les versements et s'ajoutent au montant total du crédit restant dû, les explications suivantes sont fournies: comment et quand les intérêts différés s'ajoutent au crédit en tant qu'apport de trésorerie; et quelles sont les conséquences pour le consommateur au niveau du restant de la dette.

Section 7. Échéancier indicatif

1. Cette section est ajoutée lorsque le crédit est un crédit à intérêts différés, dont les intérêts dus ne sont pas intégralement remboursés par les versements et s'ajoutent au montant total du crédit restant dû, ou lorsque le taux débiteur est fixé pour la durée du contrat de crédit immobilier. Le tableau d'amortissement indicatif est obligatoire dans les autres cas.

Lorsque le consommateur a le droit de recevoir un tableau d'amortissement révisé, ce droit est mentionné avec les conditions dans lesquelles le consommateur peut l'exercer.

2. Si le taux débiteur est susceptible de varier pendant la durée du crédit, le prêteur indique la période pendant laquelle ce taux débiteur initial restera inchangé.
3. Le tableau à inclure dans cette section comprend les colonnes suivantes: «échéance» (par exemple, 1er mois, 2e mois, 3e mois), «montant du versement», «intérêt à payer par versement», «autres frais inclus dans le versement» (le cas échéant), «capital remboursé par versement» et «capital restant dû après chaque versement».
4. Pour la première année de remboursement, l'information est fournie pour chaque versement échelonné, et un soustotal correspondant à la fin de cette première année est fourni pour chacune des colonnes. Pour les années suivantes, les informations peuvent être fournies sur une base annuelle. Une ligne supplémentaire est ajoutée à la fin du tableau pour indiquer le total de chaque colonne. Le coût total du crédit payé par le consommateur (qui correspond au total de la colonne «montant du versement») est dûment mis en évidence et indiqué comme tel.
5. Si le taux débiteur est révisable et que le montant du versement après chaque révision n'est pas connu, le prêteur peut indiquer dans le tableau d'amortissement le même montant de versement pour toute la durée du crédit. Dans ce cas, il attire l'attention du consommateur sur ce fait en différenciant visuellement les montants connus des montants hypothétiques (en utilisant, par exemple, une autre police, d'autres bordures ou un arrière-plan différent). En outre, un texte clair et intelligible explique pendant quelles périodes les montants présentés dans l'échéancier sont susceptibles de varier et pourquoi.

Section 8. Obligations supplémentaires

1. Dans cette section, le prêteur mentionne les obligations telles que celles d'assurer le bien immobilier, de souscrire une assurance-vie, de verser un salaire sur un compte du prêteur ou d'acquérir un autre produit ou service. Pour chaque obligation, le prêteur précise auprès de qui et dans quel délai elle doit être remplie.
2. Le prêteur précise la durée de l'obligation, par exemple le terme du contrat de crédit immobilier. Le prêteur précise, pour chaque obligation, tous les frais payables par le consommateur qui ne sont pas compris dans le TAEG.
3. Le prêteur indique si le consommateur est tenu de souscrire à des services auxiliaires pour obtenir le crédit aux conditions mentionnées et, dans l'affirmative, si le consommateur est tenu d'y souscrire auprès du prestataire indiqué par le prêteur ou si ces services peuvent être achetés auprès d'un prestataire choisi par le consommateur. Si cette possibilité est subordonnée au respect de certaines caractéristiques minimales par les services auxiliaires, ces caractéristiques sont décrites dans cette section.
   Si le contrat de crédit immobilier est lié à d'autres produits, le prêteur mentionne les caractéristiques essentielles de ces autres produits et indique clairement si le consommateur a le droit de résilier le contrat de crédit immobilier ou les produits liés séparément, dans quelles conditions et avec quelles conséquences ainsi que, le cas échéant, les conséquences éventuelles d'une suppression des services auxiliaires requis dans le cadre du contrat de crédit immobilier.

Section 9. Remboursement anticipé

1. Le prêteur précise les conditions auxquelles le consommateur peut rembourser le crédit par anticipation, entièrement ou partiellement.
2. Dans la section sur les frais de sortie, le prêteur attire l'attention du consommateur sur tout frais payable au titre de remboursement anticipé en vue d'indemniser le prêteur. Il s'agit en l'occurrence de l'indemnité visée à l'article L. 226-20 du Code de la consommation qui correspond au montant maximal qui peut être facturé au consommateur en cas de remboursement anticipé. Le cas échéant, le prêteur en indique le montant. Si le montant de l'indemnisation dépend de plusieurs facteurs, tels que le montant remboursé ou le taux d'intérêt en vigueur au moment du remboursement anticipé, le prêteur

indique comment est calculée l'indemnisation et indique le montant maximal des frais ou, si ce n'est pas possible, il fournit un exemple indicatif afin d'informer le consommateur du niveau possible de l'indemnisation dans plusieurs scénarios différents.

Section 10. Caractéristiques variables

1. Le cas échéant, le prêteur explique la possibilité de transférer le crédit à un autre prêteur ou à l'égard d'un autre bien immobilier ainsi que les conditions relatives à ce transfert.
2. (Le cas échéant) Caractéristiques supplémentaires: lorsque le produit contient l'une des caractéristiques répertoriées au point 5, la présente section doit en dresser la liste et fournir une brève explication des aspects suivants: les circonstances dans lesquelles le consommateur peut utiliser cette caractéristique; les conditions liées à la caractéristique; si le fait que la caractéristique fait partie du crédit garanti par une hypothèque ou une garantie comparable signifie que le consommateur perd une protection réglementaire ou autre généralement associée à la caractéristique; l'entreprise fournissant la caractéristique (si celle-ci est différente du prêteur).
3. Si la caractéristique prévoit un crédit supplémentaire, alors la présente section doit indiquer au consommateur: le montant total du crédit (y compris le crédit garanti par l'hypothèque ou la garantie comparable); si le crédit supplémentaire est sécurisé ou non; les taux débiteurs concernés et si la caractéristique est réglementée ou non. Ce montant de crédit supplémentaire est inclus dans l'évaluation initiale de solvabilité ou, s'il ne l'est pas, cette section précise que la disponibilité du montant supplémentaire est subordonnée à une nouvelle évaluation de la capacité de remboursement du consommateur.
4. Si la caractéristique suppose un mécanisme d'épargne, le taux d'intérêt adéquat doit être expliqué.
5. Les caractéristiques supplémentaires possibles sont les suivantes: «Trop payés/Moins payés [paiements supérieurs ou inférieurs au versement normalement requis par la structure d'amortissement]; «Dispense temporaire de remboursement» [périodes pendant lesquelles le consommateur n'est pas tenu d'effectuer des paiements]; «Réemprunt» [possibilité pour le consommateur d'emprunter à nouveau des fonds déjà prélevés et remboursés]; «Emprunt supplémentaire disponible sans autre approbation»; «Emprunt supplémentaire sécurisé ou non sécurisé» [conformément au point 3 ci-dessus]; «Carte de crédit»; «Compte courant lié»; et «Compte épargne lié».
6. Le prêteur peut inclure toutes les autres caractéristiques offertes par le prêteur dans le cadre du contrat de crédit immobilier qui ne sont pas mentionnées dans les sections précédentes.

Section 11. Autres droits de l'emprunteur

1. Le prêteur donne des précisions sur le droit de réflexion et, le cas échéant, les autres droits existants tels que la portabilité (y compris la subrogation), sur les conditions auxquelles ce ou ces droits sont soumis, sur la procédure à suivre par le consommateur afin de les exercer.
2. En vertu de l'article L. 222-18, paragraphe 2, lettres c) et d) du Code de la consommation, le consommateur est à informer qu'il n'existe pas de droit de rétractation, lorsque la transaction est proposée à distance.

Section 12. Réclamations

1. Cette section indique le point de contact interne [nom du service responsable] et le moyen de le contacter en cas de réclamation [adresse géographique] ou [numéro de téléphone] ou [la personne de contact]: [coordonnées du contact] ainsi qu'un lien vers la procédure de réclamation sur la page appropriée d'un site internet ou une source d'information similaire.
2. Elle indique le nom de l'organisme extérieur chargé du règlement des réclamations et recours extrajudiciaires et lorsque le recours à la procédure de réclamation interne est une condition préalable à l'accès à cet organisme, elle l'indique en recourant à la formulation type de la FISE.
3. Dans le cas d'un contrat de crédit immobilier avec un consommateur résidant dans un autre État membre, le prêteur mentionne l'existence du réseau FIN-NET.

Section 13. Non-respect des engagements liés au prêt: conséquences pour l'emprunteur

1. Si le non-respect, par le consommateur, de l'une quelconque des obligations liées à son prêt peut avoir pour lui des conséquences financières ou juridiques, le prêteur décrit dans cette section les principales situations possibles (retard ou défaut de paiement, ou encore non-respect des obligations énoncées à la section 8, «Obligations supplémentaires», par exemple) et indique où des informations supplémentaires pourraient être obtenues.
2. Pour chacun de ces cas, le prêteur précise, en termes clairs et aisément compréhensibles, les sanctions ou les conséquences auxquelles l'emprunteur s'expose. Les conséquences les plus graves sont mises en évidence.
3. Lorsque le bien immobilier utilisé pour garantir le crédit peut être restitué ou transféré au prêteur si le consommateur ne respecte pas ses obligations, cette section comprend une mention à ce sujet en recourant à la formulation type de la FISE.

Section 14. Informations complémentaires

1. En cas de vente à distance, cette section comprend toute rubrique précisant la loi applicable au contrat de crédit immobilier et/ou la juridiction compétente.
2. Lorsque le prêteur a l'intention de communiquer avec le consommateur pendant la durée de validité du contrat dans une autre langue que celle de la FISE, ce fait est mentionné et la langue de communication est indiquée. Ce point est sans préjudice de l'article L. 222-14, paragraphe 1er, point 3., lettre e) du Code de la consommation.
3. Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit immobilier indique le droit du consommateur à recevoir un exemplaire du projet de contrat de crédit immobilier, au moins après qu'une offre engageant le prêteur a été fournie.

Section 15. Autorité de surveillance

L'autorité compétente pour la surveillance du stade précontractuel de l'activité de prêt est indiquée.

Art. R. 226-3.

Le taux annuel effectif global (TAEG) visé à l'article L. 226-19, paragraphe 6 du Code de la consommation est calculé selon la formule mathématique, et le cas échéant, selon les hypothèses supplémentaires exposées ci-après:

1. Équation de base traduisant l'équivalence des prélèvements de crédit (drawdowns), 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 une 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 remboursements et paiements de 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;
-	m	désigne le numéro d'ordre du dernier prélèvement de crédit;
-	k	désigne le numéro d'ordre d'un prélèvement de crédit, donc 1 ≤ k ≤ 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'année, entre la date du premier prélèvement de crédit et la date de chaque prélèvement de crédit, donc t1 = 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'année. 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.
Lorsque l'écart entre les dates utilisées pour le calcul ne peut être exprimé en nombre entier de semaines, de mois ou d'années, il est exprimé en nombre entier de l'une de ces périodes en combinaison avec un nombre de jours. En cas d'utilisation de jours:

i. chaque jour est compté, y compris les weekends et les jours fériés;
ii. l'intervalle de temps est calculé par périodes normalisées et ensuite par jours en remontant jusqu'à la date du prélèvement initial;
iii. la durée en jours est obtenue en excluant le premier jour et en incluant le dernier et elle est exprimée en années en divisant le nombre obtenu par le nombre de jours (365 ou 366) de l'année complète en remontant du dernier jour au même jour de l'année précédente.

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 précédente décimale exprimée 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 n exprimées 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.

2. Les hypothèses supplémentaires nécessaires au calcul du TAEG sont les suivantes:

a) Si un contrat de crédit immobilier 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 immobilier 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 immobilier.

c) Si un contrat de crédit immobilier 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.

d) Si des taux débiteurs et des frais différents sont proposés pendant une période limitée ou pour un montant limité, le taux débiteur et les frais les plus élevés sont réputés être le taux débiteur et les frais pendant la durée totale du contrat de crédit immobilier.

e) Pour les contrats de crédit immobilier pour lesquels un taux débiteur fixe a été convenu dans le cadre de la période initiale, à la fin de laquelle un nouveau taux débiteur est établi et est ensuite périodiquement ajusté en fonction d'un indicateur ou d'un taux de référence interne convenu, le calcul du TAEG part de l'hypothèse que, à la fin de la période à taux débiteur fixe, le taux débiteur est le même qu'au moment du calcul du TAEG, en fonction de la valeur, à ce moment-là, de l'indicateur ou du taux de référence interne convenu, sans être inférieur, cependant, au taux débiteur fixe.

f) Si le plafond du crédit n'a pas encore été arrêté, le plafond est supposé être de 170.000 euros. En cas de contrats de crédit immobilier, autres que les cautionnements ou les garanties, dont le but n'est pas d'acquérir ou de conserver un droit de propriété sur un bien immobilier ou un terrain, de découverts, de cartes à débit différé ou de cartes de crédit, ce plafond est supposé être de 1.500 euros.

g) En cas de contrats de crédit autres que les découverts, les crédits ponts ou relais, les contrats de crédit immobilier en fonds partagés, les cautionnements ou les garanties et les crédits à durée indéterminée visés dans les hypothèses des lettres i), j), k), l) et m):

   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 immobilier et pour le montant le plus bas prévu dans le contrat;

   ii. si l'intervalle entre la date du prélèvement initial et celle du premier paiement devant être effectué par le consommateur ne peut pas être établi, il est supposé être l'intervalle le plus court.

h) 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 immobilier ou des hypothèses exposées aux lettres g), i), j), k), l) et m), le paiement est réputé être effectué aux dates et aux 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 immobilier;

   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.

i) 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 immobilier. Si la durée de la facilité de découvert n'est pas connue, on calcule le TAEG en partant de l'hypothèse que la durée du crédit est de trois mois.

j) En cas de crédit pont ou relais, le montant total du crédit est réputé prélevé en totalité et pour la durée totale du contrat de crédit immobilier. Si la durée du contrat de crédit immobilier n'est pas connue, on calcule le TAEG en partant de l'hypothèse que la durée du crédit est de douze mois.

k) En cas de contrat de crédit immobilier à durée indéterminée, autre qu'une facilité de découvert ou un crédit pont ou relais:

   i. en cas de contrats de crédit immobilier dont le but est d'acquérir ou de conserver des droits de propriété sur un bien immobilier, le crédit est réputé être octroyé pour une durée de vingt ans 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; en cas de contrats de crédit immobilier dont le but n'est pas d'acquérir ou de conserver des droits

de propriété sur un bien immobilier ou dont les prélèvements sont effectués au moyen de cartes à débit différé ou de cartes de crédit, cette durée est d'un an;

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 immobilier, d'autre part.

Aux fins de la lettre k), on entend, par contrat de crédit immobilier à durée indéterminée, un contrat de crédit immobilier 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.

l) En cas d'engagements conditionnels ou de garanties, le montant total du crédit est réputé prélevé en totalité en une fois à celle des dates suivantes qui intervient le plus tôt:

i. la dernière date de prélèvement autorisée en vertu du contrat de crédit immobilier susceptible de faire intervenir l'engagement conditionnel ou la garantie; ou

ii. en cas de contrat de crédit immobilier renouvelable, à la fin de la période initiale préalablement à la reconduction du contrat.

m) En cas de contrats de crédit en fonds partagés:

i. les paiements effectués par les consommateurs sont réputés intervenir à la (ou aux) dernière(s) date(s) autorisée(s) en vertu du contrat de crédit immobilier;

ii. le pourcentage d'accroissement de la valeur du bien immobilier qui garantit le contrat de crédit immobilier en fonds partagés, ainsi que le taux de tout indice d'inflation visé dans le contrat, sont supposés égaux à la valeur la plus élevée entre le taux d'inflation cible de la banque centrale en vigueur et le niveau d'inflation dans l'État membre où le bien immobilier est situé au moment de la conclusion du contrat de crédit immobilier ou à 0 pour cent si ces pourcentages sont négatifs.

Section VIII[1]. - *Mise en œuvre du droit de la consommation*

Sous-section 1. - (…) (abrogé par lerègl. g.-d. du 2 avril 2014)

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;

1 Renuméroté par le règlement grand-ducal du 23 décembre 2016.

- 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.

(Règl. g.-d. du 5 juillet 2016)

Section IX[1]*. - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation*

Art. R. 411-1.

La formation spécifique en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation prévue à l'article L. 432-5, point 1) du Code de la consommation comprend au moins 20 heures réparties sur un programme théorique et un programme pratique.

1 Renuméroté par le règlement grand-ducal du 23 décembre 2016.

Le programme théorique comprend les éléments suivants:

1. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation: définition;
2. Le paysage du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Luxembourg;
3. Rôle du futur Service national du médiateur de la consommation;
4. Relations avec la médiation civile et commerciale réglée par le Nouveau Code de procédure civile;
5. Entité qualifiée/Critères à respecter par une entité pour être notifiée à la Commission européenne;
6. Règlement en ligne des litiges de consommation;
7. Rôle du Centre Européen des Consommateurs;
8. Les techniques de la médiation et de la conciliation comme outils pour le règlement de conflits.

Le programme pratique se fait sous forme de cas pratiques ou jeux de rôle.

(Règl. g.-d. du 2 avril 2014)

Annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation

Catalogue des avertissements taxés en matière d'indication des prix

	A. Dispositions communes		
Art. L. 112-2 (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. 112-2 (1), alinéa 2	Les prix ne sont pas indiqués en euros		250 €
Art. L.112-2 (2)	Le prix est supérieur à celui qui est indiqué (sauf disposition législative ou réglementaire contraire)		250 €
Art. L.112-2 (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.112-2 (4)	Non-indication ou indication non conforme du prix dans une communication commerciale telle que définie à l'article L. 222-12		250 €
	B. Indication du prix des produits		
Art. L.112-3	Non-indication du prix de vente (prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour une unité ou une quantité donnée du produit)		250 €
Art. L.112-3	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.112-6 (1)	Prix non visibles de l'intérieur lorsque les produits sont exposés à l'intérieur du lieu de vente	145 €	
Art. L.112-6 (1)	Prix non visibles de l'extérieur lorsque les produits sont exposés dans des vitrines ou étalages extérieurs	145 €	

Art. L.112-6 (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.112-6 (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.112-7	Même pour les surfaces de moins de 400 m^2 ou commerce ambulant: dans toute communication commerciale, défaut d'indication de prix à l'unité de mesure alors que soumis à la double indication des prix	145 €	
	C. Indication du prix des services		
Art. L.112-8 (1)	Non-indication des tarifs unitaires toutes taxes comprises des prestations les plus courantes		250 €
Art. L.112-8 (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'œuvre, frais de déplacement ...)	145 €	
Art. L.112-8 (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. - PARTIE COMPLÉMENTAIRE

RELEVÉ DES ACTES MODIFICATIFS DU CODE DE LA CONSOMMATION

Loi du 28 juillet 2011 (Mém. A - 172 du 10 août 2011 , p. 2938; doc. parl. 6243; dir. 2009/136)

Loi du 2 avril 2014 (Mém. A - 64 du 22 avril 2014, p. 660; doc. parl. 6478; dir. 2011/83; Rectificatif: Mém. A - 77 du 8 mai 2014, p. 1113)

Loi du 27 avril 2015 (Mém. A - 82 du 4 mai 2015, p. 1500; doc. parl. 6695)

Loi du 17 février 2016 (Mém. A - 60 du 14 avril 2016; p. 1031; doc. parl. 6769)

Loi du 5 juillet 2016 (Mém. A - 121 du 8 juillet 2016, p. 2178; doc. parl. 6588; Rectificatif: Mém. A - 134 du 26 juillet 2016, p. 2329)

Loi du 23 décembre 2016 (Mém. A - 302 du 28 décembre 2016, p. 6328; doc. parl. 7025; dir. 2014/17/UE)

Loi du 6 novembre 2017 (Mém. A - 968 du 9 novembre 2017; doc. parl. 7147)

Loi du 17 avril 2018 (Mém. A - 257 du 19 avril 2018; doc. parl. 7164)

Loi du 25 avril 2018 (Mém. A - 308 du 25 avril 2018; doc. parl. 7136; dir. 2015/2302/UE).

PARTIE LÉGISLATIVE

Actes	Abrogé y/n	doc. parl.	législation communautaire prise en compte	Articles correspondant
loi du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur;	y	2217	Dir. 93/13/CEE	L. 211-2 à L 211-5; L. 320-3
loi modifiée du 9 août 1993 réglementant le crédit à la consommation;	y	3378 4012	Dir. 90/88/CEE (abrogée) Dir. 87/102/CEE (abrogée)	L. 224-1 à L. 224-4
loi modifiée 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;	y	3775	Dir. 90/314/CEE	L. 225-1 à L. 225-20 L. 320-7
loi modifiée du 18 décembre 1998 relative aux contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers;	y	4467	Dir. 94/47/CE (abrogée)	
articles 52bis à 59 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique;	y	4641	Dir. 2000/31/CE	
loi modifiée du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance;	y	4781	Dir. 97/7/CE (abrogée)	L. 222-1 à L. 222-11 L. 320-4
loi modifiée du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation;	y	4861	Dir. 98/27/CE	L. 313-1 à L. 313-2
loi modifiée du 21 avril 2004 relative à la garantie de conformité;	y	5193	Dir. 1999/44/CE	L. 212-1 à L. 212-13 L. 320-7
règlement grand-ducal du 29 juillet 2004 relatif à l'indication des prix des produits et des services;	y		1998/0006	L. 112-1 à L. 112-9 L. 320-1
loi modifiée du 18 décembre 2006 sur les services financiers à distance;	y	5389	Dir. 2002/65/CE	L. 222-12 à L. 222-23 L. 320-6
loi du 23 avril 2008 relative à la recherche et à la sanction des violations des droits des consommateurs;	y	5699	Règlement (CE) n° 2004/2006	L. 311-1 à L. 311-9
loi du 29 avril 2009 relative aux pratiques commerciales déloyales;	y	5881B	Dir. 2005/29/CE	L. 121-1 à L. 122-8 L. 320-2
loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation	n	5881A	Dir. 2008/122/CE (abroge 94/47/CE)	L. 223-1 à L. 223-13; L. 320-4 L. 224-1 à L. 224-27

			Dir. 2008/48/CE(abroge 87/102/CEE)	L. 320-5
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	n	6243	Dir. 2009/136/CE	L. 311-5
loi du 2 avril 2014 portant 1. modification • du Code de la consommation, • de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, • de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle, • de la loi modifiée du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation; 2. abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes	n	6478	Dir. 2011/83/UE (abroge 85/577/CEE et 97/7/CE)	L. 010-1 à L. 010-2; L. 112-2; L. 112-7; L. 112-9; L. 113-1; L. 121-1; L. 122-4; L. 122-7; L. 211-7; L. 212-10; L. 213-1 à L. 213-7; L. 221-1; L. 221-3; L. 222-1 à L. 222-11; L.222-18; L. 224-3; L. 224-6; L. 224-11; L. 224-16; L. 224-21; L. 224-25; L. 225-5; L. 225-17; L. 311-5; L. 320-7;
loi du 27 avril 2015 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, et modifiant 1) les articles L.311-5 et L. 311-6 du Code de la consommation,	n	6695		L. 311-5; L. 311-6

2) l'article 7bis de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics				
loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation.	n	6769	Dir. 2013/11/UE	L. 222-11; L. 224-4; L. 224-5; L. 224-6; L. 224-15; L. 224-24 L. 320-7 L. 411-1 à L. 432-17
loi du 5 juillet 2016 portant a) organisation des services de taxis et b) modification du Code de la consommation	n	6588		L.112-8
loi du 23 décembre 2016 portant: 1. transposition de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n°1093/2010 ; et 2. modification du Code de la consommation	n	7025	Dir. 2014/17/UE	L. 224-3; L. 226-1 à L.226-45; L. 320-5
loi du 6 novembre 2017 portant modification du Code de la consommation	n	7147		L. 112-3; L. 113-1; L. 212-6; L. 213-2; L. 213-7; L. 222-5; L. 222-9; L. 222-11; L. 412-1
loi du 17 avril 2018 relative aux indices de référence	n	7164		L. 224-6; L. 226.10; L. 226-45
loi du 25 avril 2018 portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales	n	7136	Dir. 2015/2302/UE	L. 122-8, L. 225-1 à L. 225-23, L. 320-7

PARTIE RÉGLEMENTAIRE

Actes	Abrogé y/n	doc. parl.	législation communautaire prise en compte	Articles correspondant
règlement grand-ducal du 26 août 1993 déterminant la méthode de calcul du taux annuel effectif global tel que modifié par le règlement grand-ducal du 11 août 2001;	y		Dir. 90/88/CEE (abrogée) Dir. 87/102/CEE (abrogée) Dir. 98/7/CE	R. 224-3
règlement grand-ducal du 3 avril 1996 complétant les conditions essentielles à faire figurer dans le contrat de crédit à la consommation;	y		Dir. 90/88/CEE (abrogée)	L. 224-11
règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 déterminant le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière prévue à l'article 6 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;	y		Dir. 90/314/CEE	R. 225-5 à R. 225-16
règlement grand-ducal du 15 novembre 2000 déterminant les modalités de calcul du montant de la réduction équitable du coût total du crédit, pris en application de l'article 6 de la loi du 9 août 1993 réglementant le crédit à la consommation;	y		néant	néant
règlement grand-ducal du 6 mai 2005 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil de la consommation.	y		néant	R. 301-1 à R. 301-7
règlement grand-ducal du 19 mai 2011 portant introduction d'une partie réglementaire au Code de la consommation	n		Dir. 2008/122/CE (abroge 94/47/CE) Dir. 2008/48/CE (abroge 87/102/CEE)	R. 223-1 à R. 223-5 R. 224-1 à R. 224-3
règlement grand-ducal du 7 juin 2012 portant modification des articles R. 224-1., R. 224-2. et R. 224-3. de la partie réglementaire du Code de la consommation et abrogeant: - le règlement grand-ducal du 7 septembre 2001 relatif à l'indication des prix des produits et des services; - le règlement grand-ducal du 29 juillet 2004 relatif à l'indication des prix des produits et des services.	n		Dir. 2011/90/UE	R. 224-1 à R. 224-3

Règlement grand-ducal du 2 avril 2014 portant 1. modification • de la partie réglementaire du Code de la consommation; • du règlement grand-ducal du 19 mai 2011 portant introduction d'une partie réglementaire au Code de la consommation; 2. 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 7 septembre 2001 relatif à l'indication des prix des produits et des services; • du règlement grand-ducal du 29 juillet 2004 relatif à l'indication des prix des produits et des services; • du règlement grand-ducal du 16 mars 2012 relatif à l'inscription des intermédiaires de crédit	n	Dir. 2011/83/UE (abroge 85/577/CEE et 97/7/CE)	R. 112-1 à R. 112-5; R. 121-1; R. 222-1 à R. 222-2; R. 224-2 à R. 224-4; R. 225-2; R. 225-10; R. 225-15
Règlement grand-ducal du 5 juillet 2016 portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation	n		R. 411-1
Règlement grand-ducal du 23 décembre 2016 portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation	n	Dir. 2014/17/UE	R. 226-1 à R. 226-3
Règlement grand-ducal du 16 juin 2017 portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation	n		R.224-4
Règlement grand-ducal du 25 avril 2018 précisant les informations standards à communiquer par le professionnel conformément aux articles L. 225-3 et L. 225-17, paragraphe 2, du Code de la consommation	n		R.225-1 à R.225-3

IV. - JURISPRUDENCE

Notion de «consommateur»

1. Clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Directive 93/13 - Consommateur tel que défini à l'article 2 - Notion - Personnes morales – Exclusion

La notion de consommateur, telle que définie à l'article 2, sous b), de la directive 93/13 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, doit être interprétée en ce sens qu'elle vise exclusivement les personnes physiques.

CJUE, 22 novembre 2001, Cape Snc contre Idealservice Srl (C-541/99) et Idealservice MN RE Sas contre OMAI Srl (C-542/99), Affaires jointes C-541/99 et C-542/99, Rec. 2001 page I-09049

2. Notion de consommateur – position d'infériorité par rapport au professionnel – pouvoir de négociation – directive 93/13

Le système de protection mis en oeuvre par la directive 93/13 repose sur l'idée que le consommateur se trouve dans une situation d'infériorité à l'égard du professionnel en ce qui concerne tant le pouvoir de négociation que le niveau d'information, situation qui le conduit à adhérer aux conditions rédigées préalablement par le professionnel, sans pouvoir exercer une influence sur le contenu de celles-ci.

CJUE, 26 octobre 2006, Elisa María Mostaza Claro contre Centro Móvil Milenium SL, Affaire C-168/05, Rec. 2006 page I-10421; Voy. aussi: CJUE, 4 juin 2009, Pannon GSM, Affaire C-243/08, Rec. 2009 page I-4713, point 22, et CJUE, 6 octobre 2009, Asturcom Telecomunicaciones, Affaire C-40/08, Rec. 2009 page I-9579, point 29

3. Notion de consommateur – directive 2005/29

Aux fins de l'interprétation des dispositions de la directive 2005/29, la notion de consommateur revêt une importance primordiale. Cette directive prend comme critère d'évaluation le consommateur moyen qui est normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, compte tenu des facteurs sociaux, culturels et linguistiques.

CJUE, 12 mai 2011, Konsumentombudsmannen contre Ving Sverige AB, Affaire C-122/10; Voy. aussi: CJUE, 19 septembre 2006, Lidl Belgium, Affaire C-356/04, Rec. 2006 page I-8501; CJUE, 9 novembre 2010, Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag GmbH & Co. KG contre «Österreich» Zeitungsverlag GmbH, Affaire C-540/08, Rec. 2010 page I-10909; CJUE, 19 septembre 2013, CHS Tour Services GmbH/ Team4 Travel GmbH, Affaire C-435/11, non encore publié au Recueil.

4. Directive 85/577 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux - Consommateur protégé - Notion - Commerçant démarché en vue de la conclusion d'un contrat de publicité relatif à la vente de son fonds de commerce - Exclusion - Législation nationale étendant aux commerçants la protection prévue par la directive – Admissibilité

Le commerçant démarché en vue de la conclusion d'un contrat de publicité relatif à la vente de son fonds de commerce ne doit pas être considéré comme un consommateur protégé par la directive 85/577 […]. Il résulte, en effet, de l'article 2 de cette directive que le critère d'application de la protection réside dans le lien qui unit les transactions faisant l'objet du démarchage à l'activité professionnelle du commerçant: celui-ci ne peut prétendre à l'application de la directive que si l'opération pour laquelle il est démarché excède le cadre de ses activités professionnelles. Les actes préparatoires à la vente d'un fonds de commerce sont liés à l'activité professionnelle du commerçant; ils peuvent certes conduire à mettre fin à cette activité, mais ils n'en constituent pas moins des actes de gestion accomplis en vue de satisfaire des besoins autres que les besoins familiaux ou personnels du commerçant. La directive 85/577 ne s'oppose pas à ce qu'une législation nationale sur le démarchage étende la protection qu'elle établit à des commerçants, lorsque ceux-ci accomplissent des actes en vue de la vente de leur fonds de commerce. En effet, l'article 8 de cette directive, qui laisse aux États membres la faculté d'adopter ou de maintenir des dispositions encore plus favorables en matière de protection des consommateurs dans le domaine couvert par la directive, ne saurait être interprété comme interdisant auxdits États de prendre des mesures dans un domaine non couvert par celle-ci, comme celui de la protection des commerçants.

CJUE, 14 mars 1991, Procédure pénale contre Patrice Di Pinto, Affaire C-361/89, Rec. 1991 page I-01189

5. Consommateur moyen - notion - appréciation par les juridictions nationales

Le consommateur moyen est celui qui est normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, compte tenu des facteurs sociaux, culturels et linguistiques. La notion de consommateur moyen n'est pas une notion statique et les juridictions nationales devront s'en remettre à leur propre faculté de jugement, en tenant compte de la jurisprudence de la Cour de justice, pour déterminer la réaction typique du consommateur moyen dans un cas donné.

Ordonnance en matière commerciale IIe du 17 juin 2011 N° 862/2011

Information des consommateurs

Obligation générale d'information

Directive 93/13/CEE, art. 5 - contrats conclus avec les consommateurs – contrat de vente immobilière – clauses abusives – information du consommateur

La Cour a également souligné, dans le contexte de l'article 5 de la directive, que l'information, avant la conclusion d'un contrat, relative aux conditions contractuelles et aux conséquences de ladite conclusion est, pour un consommateur, d'une importance fondamentale. C'est, notamment, sur la base de cette information que ce dernier décide s'il souhaite se lier par les conditions préalablement rédigées par le professionnel.

CJUE, 21 mars 2013, RWE Vertrieb, Affaire C-92/11, non encore publié au Recueil

Quant à l'article L. 111-1

Responsabilité du banquier – Obligation d'information et de conseil – Obligation de moyen (oui)

L'article 62 du règlement grand-ducal du 13 juillet 2007 relatif aux exigences organisationnelles et aux règles de conduite dans le secteur financier fixe son entrée en vigueur au 1er novembre 2007.

Les règles de conduite du secteur financier introduites en droit luxembourgeois par la Loi sur le Secteur Financier touchent à l'intérêt général et constituent le reflet sur le plan disciplinaire, du devoir général d'information et de coopération du banquier, de sorte qu'elles ne peuvent constituer une base légale permettant aux clients des entités surveillées d'agir directement en justice en invoquant une violation de l'une de ces obligations.

Cependant, l'obligation d'information et de conseil s'impose au banquier quel que soit le contrat qui le lie à son client, et il appartient dès lors au tribunal d'apprécier, par référence aux règles de conduite prévalant dans le secteur financier, si le banquier a commis une faute susceptible d'engager sa responsabilité.

S'agissant d'une obligation de moyen, la charge de la preuve de l'existence d'une faute dans le chef [de la banque] appartient au demandeur.

Tribunal d'arrondissement de Luxembourg – 6e Chambre – 30 juin 2011 – Rôle: 126438 – N° 980/2011 VI

Pratiques commerciales déloyales

Interdictions générales de principe

1. Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») - Pratiques commerciales déloyales - Réglementation nationale interdisant les offres conjointes aux consommateurs

La directive 2005/29/CE […] doit être interprétée en ce sens qu'elle s'oppose à une réglementation nationale, telle que celle en cause dans les litiges au principal, qui, sauf certaines exceptions et sans tenir

compte des circonstances spécifiques du cas d'espèce, interdit toute offre conjointe faite par un vendeur à un consommateur.

CJUE, 23 avril 2009, VTB-VAB NV contre Total Belgium NV (C-261/07) et Galatea BVBA contre Sanoma Magazines Belgium NV (C-299/07), Affaires jointes C- 261/07 et C-299/07, Rec. 2009 page I-02949

2. Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») - Pratiques commerciales déloyales - Réglementation nationale énonçant une interdiction de principe des pratiques commerciales subordonnant la participation des consommateurs à un jeu promotionnel à l'acquisition d'un bien ou d'un service.

La directive 2005/29/CE […] doit être interprétée en ce sens qu'elle s'oppose à une réglementation nationale, telle que celle en cause au principal, qui prévoit une interdiction de principe, sans tenir compte des circonstances spécifiques du cas d'espèce, des pratiques commerciales faisant dépendre la participation des consommateurs à un concours ou à un jeu promotionnels de l'acquisition d'un bien ou d'un service.

CJUE, 14 janvier 2010, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV contre Plus Warenhandelsgesellschaft mbH, Affaire C-304/08, Rec. 2010 page I-00217

3. Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») - Pratiques commerciales déloyales - Réglementation nationale énonçant une interdiction de principe des pratiques commerciales subordonnant l'offre de primes aux consommateurs à l'acquisition de biens ou de services

La directive 2005/29/CE […] doit être interprétée en ce sens qu'elle s'oppose à une disposition nationale, telle que celle en cause au principal, qui prévoit une interdiction générale des ventes avec primes et qui vise non seulement à protéger les consommateurs, mais poursuit également d'autres objectifs.

CJUE, 9 novembre 2010, Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag GmbH & Co. KG contre «Österreich» Zeitungsverlag GmbH, Affaire C-540/08, Rec. 2010 page I-10909

4. Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») - Pratiques commerciales déloyales – Réglementation nationale interdisant les annonces de réduction de prix et celles suggérant une telle réduction.

La directive 2005/29/CE […] doit être interprétée en ce sens qu'elle s'oppose à une disposition nationale, telle que celle en cause au principal, qui prévoit une interdiction générale des annonces de réduction de prix et de celles suggérant une telle réduction au cours de la période précédant celle des ventes en solde, pour autant que cette disposition poursuive des finalités tenant à la protection des consommateurs. Il appartient à la juridiction de renvoi d'apprécier si tel est le cas dans l'affaire au principal.

CJUE, 30 juin 2011, Wamo BVBA contre JBC NV et Modemakers Fashion NV, Affaire C-288/10, Rec. 2011 page I-05835

Quant à l'article L. 121-2

Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») - Communication commerciale publiée dans un journal - Notion d'invitation à l'achat – Prix de départ - Informations devant figurer dans une invitation à l'achat - Article L.121-2 point 7

L'expression «permettant ainsi au consommateur de faire un achat», figurant à l'article 2, sous i), de la directive 2005/29/CE […] doit être interprétée en ce sens qu'il existe une invitation à l'achat dès lors que l'information relative au produit commercialisé et au prix de celui-ci est suffisante pour que le consommateur puisse prendre une décision commerciale, sans qu'il soit nécessaire que la communication commerciale comporte également un moyen concret d'acheter le produit ou qu'elle apparaisse à proximité ou à l'occasion d'un tel moyen.

La condition relative à l'indication du prix du produit peut être remplie si la communication commerciale contient un prix de départ, c'est-à-dire le prix le plus bas auquel peut être acheté le produit ou le type de produits commercialisé, alors que celui-ci existe en d'autres variantes, ou avec un contenu différent, à des prix qui ne sont pas indiqués. Il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier, en fonction de la nature et des caractéristiques du produit ainsi que du support de communication commerciale utilisé, si la mention d'un prix de départ permet au consommateur de prendre une décision commerciale.

Une représentation verbale ou visuelle du produit permet de remplir la condition relative à l'indication des caractéristiques du produit, y compris dans l'hypothèse où une même représentation verbale ou visuelle est utilisée pour désigner un produit offert en plusieurs variantes. Il appartient à la juridiction de renvoi de déterminer au cas par cas, en tenant compte de la nature et des caractéristiques du produit ainsi que du support de communication utilisé, si le consommateur dispose d'informations suffisantes pour identifier et distinguer le produit en vue de prendre une décision commerciale. CJUE, 12 mai 2011, Konsumentombudsmannen contre Ving Sverige AB, Affaire C-122/10, Rec. 2011 page I-03903.

Quant à l'article L. 122-1

Pratiques commerciales déloyales – Réglementation nationale interdisant les annonces de réduction de prix et celles suggérant une telle réduction

La possibilité de participer à un jeu-concours doté d'un prix, liée à l'achat d'un journal, ne constitue pas une pratique commerciale déloyale au sens de l'article 5, paragraphe 2, de la directive 2005/29, du seul fait que cette possibilité de participer à un jeu représente, au moins pour une partie des consommateurs concernés, le motif déterminant qui les a incités à acheter ce journal.

CJUE, 9 novembre 2010, Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag GmbH & Co. KG contre «Österreich»-Zeitungsverlag GmbH, Affaire C-540/08, Rec. 2010 page I-10909; CJUE, 17 octobre 2013, RLvS Verlagsgesellschaft mbH contre Stuttgarter Wochenblatt GmbH, Affaire C-391/12, non encore publié au Recueil.

Quant à l'article L. 122-2

1. Pratique trompeuse - garantie satisfait ou remboursé

La pratique consistant à offrir un service payant avec une garantie satisfait ou remboursé dont la mise en oeuvre est liée à l'absence de tout contact par un intéressé et au respect de formalités strictes est à considérée comme une pratique trompeuse au sens de l'article L.122-2 (1) 2) du Code de la consommation

Ordonnance en matière commerciale IIe du 17 juin 2011 N° 862/2011

2. Pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs – action trompeuse (notion) – décision commerciale (notion) - caractère cumulatif des conditions énumérées par la disposition en cause - directive 2005/29/CE, art. 6 paragraphe 1

Une pratique commerciale doit être qualifiée de «trompeuse», au sens de l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»), lorsque cette pratique, d'une part, contient des informations fausses ou qu'elle est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen et, d'autre

part, elle est de nature à amener le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. L'article 2, sous k), de cette directive doit être interprété en ce sens que relève de la notion de «décision commerciale» toute décision qui est en lien direct avec celle d'acquérir ou non un produit.

CJUE, 19 décembre 2013, Trento Sviluppo srl, Centrale Adriatica Soc. coop. Arl contre Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Affaire C-281/12, non encore publié au Recueil; CJUE, 19 septembre 2013, CHS Tour Services GmbH/Team4 Travel GmbH, Affaire C-435/11, non encore publié au Recueil

3. Directive 2005/29/CE – Pratiques commerciales déloyales – Champ d'application – Informations trompeuses diffusées par une caisse de maladie du régime légal d'assurance sociale – Caisse constituée sous la forme d'un organisme de droit public

La directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»), doit être interprétée en ce sens que relève de son champ d'application personnel un organisme de droit public en charge d'une mission d'intérêt général, telle que la gestion d'un régime légal d'assurance maladie.

CJUE, 3 octobre 2013, BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts contre Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV, Affaire C-59/12, non encore publié au Recueil.

Quant à l'article L. 122-3

Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») - Communication commerciale publiée dans un journal - Notion d'invitation à l'achat - Prix de départ – Informations devant figurer dans une invitation à l'achat

L'article 7, paragraphe 4, sous a), de la directive 2005/29 doit être interprété en ce sens qu'il peut suffire que seules certaines caractéristiques principales du produit soient indiquées, si le professionnel renvoie pour le surplus à son site Internet, pour peu que ce site contienne les informations substantielles relatives aux caractéristiques principales du produit, au prix et aux autres conditions, conformément aux exigences de l'article 7 de cette directive. Il incombe à la juridiction de renvoi d'apprécier, au cas par cas, en prenant en considération le contexte de l'invitation à l'achat, le moyen de communication utilisé ainsi que la nature et les caractéristiques du produit, si la seule mention de certaines caractéristiques principales du produit permet au consommateur de prendre, en connaissance de cause, une décision commerciale.

L'article 7, paragraphe 4, sous c), de la directive 2005/29 doit être interprété en ce sens que la seule indication d'un prix de départ das une invitation à l'achat ne saurait être considérée, per se, comme constitutive d'une omission trompeuse. Il revient à la juridiction de renvoi de déterminer si l'indication d'un prix de départ suffit pour que les exigences concernant la mention d'un prix, telles qu'établies à ladite disposition, soient considérées comme remplies. Cette juridiction devra notamment vérifier si l'omission des modalités de calcul du prix final n'empêche pas le consommateur de prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, ne l'amène pas à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Il lui incombe également de prendre en considération les limites inhérentes au support de communication utilisé, la nature et les caractéristiques du produit ainsi que les autres mesures que le professionnel a effectivement prises pour mettre des informations à la disposition du consommateur.

CJUE, 12 mai 2011, Konsumentombudsmannen contre Ving Sverige AB, Affaire C-122/10, Rec. 2011 page I-03903.

Quant à l'article L. 122-7

1. Directive 2005/29/CE – Pratiques commerciales déloyales – Pratique consistant à informer le consommateur du fait qu'il a gagné un prix et l'obligeant, afin de recevoir ledit prix, à supporter un coût quelconque

Le point 31, second tiret, de l'annexe I de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»), doit être interprété en ce sens qu'il interdit les pratiques agressives par lesquelles des professionnels, tels que ceux en cause dans l'affaire au principal, donnent l'impression fausse que le consommateur a déjà gagné un prix, alors que l'accomplissement d'une action en rapport avec la demande de ce prix, qu'il s'agisse d'une demande d'information relative à la nature dudit prix ou de la prise de possession de celui-ci, est subordonné à l'obligation, pour le consommateur, de verser de l'argent ou de supporter un coût quelconque.

Il est sans incidence que le coût imposé au consommateur, tel le coût d'un timbre-poste, soit négligeable par rapport à la valeur du prix ou qu'il ne procure aucun bénéfice au professionnel.

Il est sans incidence également que les actions en rapport avec la demande d'un prix puissent être réalisées selon plusieurs méthodes proposées au consommateur par le professionnel, dont au moins l'une d'entre elles serait gratuite, dès lors que l'une ou plusieurs des méthodes proposées supposent que le consommateur supporte un coût pour s'informer au sujet du prix ou des modalités d'obtention de ce dernier.

Il appartient aux juridictions nationales d'apprécier les informations fournies aux consommateurs à la lumière des considérants 18 et 19 de la directive 2005/29 ainsi que de l'article 5, paragraphe 2, sous b), de celle-ci, c'est-à-dire en tenant compte de la clarté et de la compréhensibilité de ces informations par le public ciblé par la pratique suivie.

CJUE, 18 octobre 2012, Purely Creative Ltd et autres contre Office of Fair Trading, Affaire C-428/11, non encore publié au Recueil

2. Directive 2005/29/CE – Pratiques commerciales déloyales – Champ d'application ratione personae – Omissions trompeuses dans des publireportages – Réglementation d'un État membre interdisant toute publication à titre onéreux sans la mention «annonce» («Anzeige») – Harmonisation complète – Mesures plus strictes – Liberté de la presse

La directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises visà-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»), n'a pas vocation à être invoquée à l'encontre des éditeurs de presse, de sorte que, dans ces circonstances, cette directive doit être interprétée en ce sens qu'elle ne s'oppose pas à l'application d'une disposition nationale en vertu de laquelle ces éditeurs sont tenus de faire figurer une mention spécifique, en l'occurrence le terme «annonce» («Anzeige»), sur toute publication dans leurs périodiques pour laquelle ils perçoivent une rétribution, à moins que la disposition ou la conception de cette publication ne permettent, de façon générale, de reconnaître la nature publicitaire de celle-ci.

CJUE, 17 octobre 2013, RLvS Verlagsgesellschaft mbH contre Stuttgarter Wochenblatt GmbH, Affaire C-391/12, non encore publié au Recueil.

Clauses abusives

1. Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Absence de contestation du caractère abusif d'une clause lors de la procédure arbitrale - Possibilité de soulever cette exception dans le cadre de la procédure de recours contre la sentence arbitrale

La directive 93/13 […] doit être interprétée en ce sens qu'elle implique qu'une juridiction nationale saisie d'un recours en annulation d'une sentence arbitrale apprécie la nullité de la convention d'arbitrage et annule cette sentence au motif que ladite convention contient une clause abusive, alors même que le consommateur a invoqué cette nullité non pas dans le cadre de la procédure arbitrale, mais uniquement dans celui du recours en annulation.

CJUE, 26 octobre 2006, Elisa María Mostaza Claro contre Centro Móvil Milenium SL, Affaire C-168/05, Rec. 2006 page I-10421

2. Consommation – clauses abusives – énumération exhaustive par la loi (non) – appréciation – circonstances concrètes entourant la conclusion du contrat – interprétation la plus favorable au consommateur en cas de doute – obligation de loyauté – rédaction du contrat de manière claire et compréhensible – loi modifiée du 25 août 1983, art. 1, 1-1 et 2

La loi n'énumère pas de manière exhaustive les clauses abusives et, partant, nulles.

L'appréciation du caractère abusif ou non d'une clause peut se faire, entre autres, au regard des circonstances concrètes entourant la conclusion d'un contrat, en replaçant la clause incriminée dans son contexte contractuel et en la rapprochant, le cas échéant, d'autres clauses. Ainsi, une clause qui, en soi, n'est pas nécessairement abusive, peut encourir cette qualification lorsqu'elle est combinée à d'autres dispositions contractuelles.

En cas de doute sur le sens d'une clause contractuelle, c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui prévaut.

L'obligation de loyauté dans le contrat commande que celui-ci soit présenté et rédigé de manière claire et compréhensible pour le consommateur moyen.

Cour d'appel (civil), 5 mai 2010, A.-B. – VK INVEST S.A. –X. – HABITAT SARL, Pasicrisie n° 2/2011, page 187

3. Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Contrats conclus avec les consommateurs – Clauses définissant l'objet principal du contrat - Contrôle juridictionnel de leur caractère abusif - Exclusion – Dispositions nationales plus strictes pour assurer un niveau de protection plus élevé au consommateur

Les articles 3, paragraphe 1, et 4, paragraphe 1, de la directive 93/13 […] définissent, dans leur ensemble, les critères généraux permettant d'apprécier la nature abusive des clauses contractuelles soumises aux dispositions de la directive. Dans cette même perspective, l'article 4, paragraphe 2, de la directive vise pour sa part uniquement à établir les modalités et l'étendue du contrôle de fond des clauses contractuelles, n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle, qui décrivent les prestations essentielles des contrats conclus entre un professionnel et un consommateur. Il s'ensuit que les clauses visées à cet article 4, paragraphe 2, relèvent bien du domaine régi par la directive et que, partant, l'article 8 de celle-ci s'applique également audit article 4, paragraphe 2.

CJUE, 3 juin 2010, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid contre Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc), Affaire C-484/08, Rec. 2010 page I-04785.

4. Clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Directive 93/13 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Clause abusive au sens de l'article 3 - Notion - Clause obligeant le consommateur à payer la totalité du prix avant l'exécution de la contrepartie mais dès constitution d'une garantie - Appréciation du caractère abusif par le juge national

Il appartient au juge national de déterminer si une clause d'un contrat de construction rendant la totalité du prix exigible avant l'exécution de ses obligations par le professionnel et imposant la constitution d'une garantie par celuici réunit les critères requis pour être qualifiée d'abusive au sens de l'article 3, paragraphe 1, de la directive 93/13 […]. En effet, si la Cour peut interpréter les critères généraux utilisés par le législateur communautaire pour définir la notion de clause abusive telle qu'elle figure dans la directive 93/13, en revanche, elle ne saurait se prononcer sur l'application de ces critères généraux à une clause particulière qui doit être examinée en fonction des circonstances propres au cas d'espèce.

CJUE, 1er avril 2004, Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG contre Ludger Hofstetter et Ulrike Hofstetter, Affaire C-237/02, Rec. 2004 page I-03403

5. Clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Directive 93/13 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Faculté pour le juge national de relever, d'office ou à la suite d'une exception soulevée par le consommateur, le caractère abusif d'une clause du contrat – Réglementation nationale imposant un délai de forclusion - Inadmissibilité

La protection que la directive 93/13 […] confère aux consommateurs s'étend aux hypothèses dans lesquelles le consommateur qui a conclu avec un professionnel un contrat contenant une clause abusive s'abstient d'invoquer le caractère abusif de cette clause. Il apparaît dès lors que, dans les procédures ayant pour objet l'exécution de clauses abusives, introduites par des professionnels à l'encontre de consommateurs, la fixation d'une limite temporelle au pouvoir du juge d'écarter, d'office ou à la suite d'une exception soulevée par le consommateur, de telles clauses est de nature à porter atteinte à l'effectivité de la protection voulue par les articles 6 et 7 de la directive. Ainsi, une disposition procédurale qui interdit au juge national, à l'expiration d'un délai de forclusion, de relever, d'office ou à la suite d'une exception soulevée par un consommateur, le caractère abusif d'une clause dont l'exécution est demandée par le professionnel est de nature à rendre excessivement difficile, dans les litiges dans lesquels les consommateurs sont défendeurs, l'application de la protection que la directive entend leur conférer et, en conséquence, elle doit être écartée par ledit juge.

CJUE, 21 novembre 2002, Cofidis SA contre Jean-Louis Fredout, Affaire C-473/00, Rec. 2002 page I-10875

6. Directive 93/13/CEE — Contrats conclus avec les consommateurs — Clause d'intérêts moratoires abusive — Procédure d'injonction de payer — Compétences du juge national

La directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, doit être interprétée en ce sens qu'elle s'oppose à une réglementation d'un État membre, telle que celle en cause au principal, qui ne permet pas au juge saisi d'une demande d'injonction de payer d'apprécier d'office, in limine litis ni à aucun autre moment de la procédure, alors même qu'il dispose des éléments de droit et de fait nécessaires à cet effet, le caractère abusif d'une clause d'intérêts moratoires contenue dans un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, en l'absence d'opposition formée par ce dernier. L'article 6, paragraphe 1, de la directive 93/13 doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à une réglementation d'un État membre, telle que l'article 83 du décret royal législatif 1/2007, portant refonte de la loi générale relative à la protection des consommateurs et des usagers et d'autres lois complémentaires (Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias), du 16 novembre 2007, qui permet au juge national, lorsqu'il constate la nullité d'une clause abusive dans un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, de compléter ledit contrat en révisant le contenu de cette clause.

CJUE, 14 juin 2012, Banco Español de Crédito SA contre Joaquín Calderón Camino, Affaire C-618/10, non encore publié au Recueil.

7. Directive 93/13/CEE, art. 4, paragraphe 1 – contrats conclus avec les consommateurs – contrat de vente immobilière – clauses abusives – caractère abusif - critère d'appréciation

Conformément à l'article 4, paragraphe 1, de la directive, le caractère abusif d'une clause contractuelle doit être apprécié en tenant compte de la nature des biens ou des services qui font l'objet du contrat en cause et en se référant à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses de ce contrat

CJUE, 21 février 2013, Banif Plus Bank Zrt contre Csaba Csipai et Viktória Csipai, Affaire C-472/11, non encore publié au Recueil.

8. Directive 93/13/CEE, art. 3, paragraphe 1 – contrats conclus avec les consommateurs – contrat de vente immobilière – clauses abusives – critère d'appréciation – déséquilibre significatif (notion)

Il ressort de l'article 3, paragraphe 1, de la directive, seules entrent dans le champ d'application de celle-ci les clauses figurant dans un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle. (…) Selon une jurisprudence constante de la Cour, la compétence de cette dernière en la matière porte sur l'interprétation de la notion de «clause abusive», visée à l'article 3,

paragraphe 1, de la directive et à l'annexe de celle-ci, ainsi que sur les critères que le juge national peut ou doit appliquer lors de l'examen d'une clause contractuelle au regard des dispositions de la directive, étant entendu qu'il appartient audit juge de se prononcer, en tenant compte de ces critères, sur la qualification concrète d'une clause ontractuelle particulière en fonction des circonstances propres au cas d'espèce. Il en ressort que la Cour doit se limiter à fournir à la juridiction de renvoi des indications dont cette dernière est censée tenir compte afin d'apprécier le caractère abusif de la clause concernée. Afin de savoir si une clause crée, au détriment du consommateur, un «déséquilibre significatif» entre les droits et obligations des parties découlant d'un contrat, il convient notamment de tenir compte des règles applicables en droit national en l'absence d'un accord des parties en ce sens. C'est au moyen d'une telle analyse comparative que le juge national pourra évaluer si et, le cas échéant, dans quelle mesure le contrat place le consommateur dans une situation juridique moins favorable par rapport à celle prévue par le droit national en vigueur.

CJUE, 14 mars 2013, Mohamed Aziz contre Caixa d´Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa), Affaire C-415/11, non encore publié au Recueil.

9. Directive 93/13/CEE – Clauses abusives figurant dans les contrats conclus avec les consommateurs – Contrat de bail d'habitation conclu entre un bailleur professionnel et un locataire agissant à des fins privées – Examen d'office, par le juge national, du caractère abusif d'une clause contractuelle – Clause pénale – Annulation de la clause

1) *La directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, doit être interprétée en ce sens que, sous réserve des clauses reflétant des dispositions législatives ou réglementaires impératives prévues par le droit national, ce qu'il appartient au juge national de vérifier, elle s'applique à un contrat de bail à usage d'habitation, conclu entre un bailleur agissant dans le cadre de son activité professionnelle et un locataire agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.*
2) *La directive 93/13 doit être interprétée en ce sens que:*
   - *dès lors que le juge national, saisi d'une action introduite par un professionnel à l'encontre d'un consommateur, portant sur l'exécution d'un contrat, a le pouvoir, selon les règles de procédure internes, d'examiner d'office la contrariété entre la clause qui sert de base à la demande et les règles nationales d'ordre public, il doit de la même manière, lorsqu'il a établi que ladite clause entre dans le champ d'application de cette directive, apprécier d'office le caractère éventuellement abusif de celle-ci au regard des critères édictés par ladite directive;*
   - *dès lors que le juge national a le pouvoir, selon les règles de procédure internes, d'annuler d'office une clause contraire à l'ordre public ou à une disposition légale contraignante dont la portée justifie cette sanction, il doit, en principe, après avoir donné aux parties la possibilité d'un débat contradictoire, annuler d'office une clause contractuelle dont il a constaté le caractère abusif au regard des critères édictés par ladite directive.*
3) *L'article 6, paragraphe 1, de la directive 93/13 doit être interprété en ce sens qu'il ne permet pas au juge national, lorsqu'il a établi le caractère abusif d'une clause pénale dans un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, de se limiter, comme l'y autorise le droit national, à modérer le montant de la pénalité mise par cette clause à la charge de ce consommateur, mais lui impose d'écarter purement et simplement l'application de ladite clause à l'égard du consommateur.*

CJUE, 30 mai 2013, Dirk Frederik Asbeek Brusse et Katarina de Man Garabito contre Jahani BV, Affaire C-488/11, non publié au Recueil.

10. Directive 93/13/CEE, art. 3, paragraphe 1 – contrats conclus avec les consommateurs – contrat de vente immobilière – clauses abusives – critère d'appréciation – déséquilibre significatif (notion)

Il apparaît ainsi que la question de savoir si un tel déséquilibre significatif existe ne saurait se limiter à une appréciation économique de nature quantitative, reposant sur une comparaison entre le montant total de l'opération ayant fait l'objet du contrat, d'une part, et les coûts mis à la charge du consommateur par cette clause, d'autre part. Au contraire, un déséquilibre significatif peut résulter du seul fait d'une atteinte suffisamment grave à la situation juridique dans laquelle le consommateur, en tant que partie au contrat en cause, est placé en vertu des dispositions nationales applicables, que ce soit sous la forme d'une

restriction au contenu des droits que, selon ces dispositions, il tire de ce contrat ou d'une entrave à l'exercice de ceux-ci ou encore de la mise à sa charge d'une obligation supplémentaire, non prévue par les règles nationales.

CJUE, 16 janvier 2014, Constructora Principado SA contre José Ignacio Menéndez Álvarez, Affaire C-226/12, non encore publié au Recueil

Quant à l'article L. 211-2 et L. 211-3

1. Conditions générales des services – télécommunications électroniques - protection du consommateur - clauses déclarées abusives - notion de consommateur moyen

La clause, en ce qu'elle dégage l'opérateur de tout engagement en ce qui concerne la «qualité de service donnée» et l'oblige uniquement à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la meilleure qualité du service, a pour finalité d'exclure la garantie en cas de mauvais fonctionnement dans l'utilisation du service. La clause ainsi libellée dans des termes générauxet étant applicable à tous les services contractés entraîne un déséquilibre des droits et obligations au préjudice du consommateur.

[...]

La clause prévoyant une résiliation sans préavis par le fournisseur si un abonné ne se connecte pas au service pendant 6 mois consécutifs est abusive en ce qu'elle ne prévoit aucun avertissement préalable susceptible d'attirer l'attention du client et elle rompt l'équilibre entre cocontractants dans le cas où la résiliation n'est pas la conséquence d'une faute du client (Jurisclasseur concurrence-consommation, précité, fasc. 994, n° 134; TGI Nanterre, 9 févr. 2006).

Le souci de mettre un terme à des comptes fantômes ne saurait constituer un motif valable de résiliation du contrat.

La clause critiquée, dont il faut par ailleurs relever qu'elle se trouve insérée dans les conditions générales et qu'elle prévoit une résiliation non limitée aux seuls services gratuits tel que soutenu par les parties intimées (la résiliation du contrat dans son ensemble est expressément stipulée), est dès lors abusive au sens de l'article 2.4 pour ne pas constituer une cause de résiliation valable, et 1er de la loi relative à la protection juridique du consommateur dans la mesure où elle crée un déséquilibre des droits et obligations au préjudice du consommateur.

[...]

L'opérateur assumant une obligation de résultat de garantir l'accès au service promis, n'est en vertu de cette obligation pas en droit de «ne pas donner suite, de décaler, voire de cesser la mise a disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes», sans contrepartie aucune, sans indemnité pour le client et sans information préalable du client. Le fait allégué par les parties intimées qu'elles procèderaient à un «downgrade» n'est pas établi et ne constitue en tout état de cause qu'une pratique non stipulée au contrat.

L'article 4 en son dernier alinéa est dès lors abusif au sens de l'article 1er de la loi relative à la protection juridique du consommateur comme entrainant un déséquilibre des droits et obligations au préjudice du consommateur et est partant réputé non écrit. Il est par ailleurs abusif au sens de l'article 2.8 de la loi précitée, dans la mesure où par la stipulation permettant au professionnel de cesser la mise à disposition du service s'il juge la qualité du service insatisfaisante, il s'arroge le droit de déterminer unilatéralement si la prestation est conforme ou non au contrat.

[...]

Il est de principe que toute possibilité de modification unilatérale par l'opérateur des conditions du contrat doit être assortie d'une faculté de résiliation pour le consommateur.

La Cour se rallie à la motivation pertinente du premier juge, qui a déclaré abusive la clause en raison de l'obligation pour le consommateur de respecter la clause d'engagement minimal en cas de résiliation par le fournisseur. En effet l'obligation de respecter le délai d'engagement minimal restreint les possibilités pour le consommateur de résilier le contrat et le met dans l'impossibilité de résilier dans l'immédiat le contrat. La pratique alléguée par les fournisseurs, suivant laquelle ils offriraient au client la possibilité d'une sortie anticipée du contrat, n'est pas de nature à valider la clause litigieuse dans la mesure où cette possibilité n'est pas inscrite au contrat.

[...]

S'il est certes légitime pour le fournisseur de se prévenir contre l'usage frauduleux des moyens de communications électroniques et contre les abus de connexion, encore faut-il que les clauses, qui permettent au fournisseur d'intervenir et le cas échéant de procéder à des déconnexions et à des restrictions d'accès, soient libellées de façon précise pour permettre au consommateur de connaître au préalable ses obligations. Par ailleurs le professionnel ne peut suspendre l'exécution de ses obligations sans préavis (Jurisclasseur concurrence et consommation, précité, n° 132 et135).

La Cour constate dès lors, avec le premier juge, que le recours dans la clause litigieuse au critère du consommateur moyen manque de précision en ce sens qu'il ne permet pas au consommateur de connaître à suffisance ses obligations pour se voir appliquer des sanctions sans mise en demeure préalable.

La décision du premier juge est partant à confirmer en ce qu'il a été dit que la clause crée un déséquilibre au sens de l'article 1er de la loi relative à la protection juridique du consommateur.

[...]

Le premier juge a retenu à bon droit qu'en conférant au seul professionnel la possibilité de vérifier et de juger si le consommateur fait un usage normal et non excessif des services fournis et en soumettant le consommateur à un supplément de prix sans l'informer au préalable du comportement reproché, les alinéas 2 et 3 du paragraphe intitulé «politique Fair Use et usage en bon père de famille» de l'article 2F créent un déséquilibre au sens de l'article 1er de la loi relative à la protection juridique du consommateur.

[...]

Il est admis qu'une clause d'un contrat d'abonnement prévoyant une durée d'engagement minimale généralement fixée à 2 ans n'est pas excessive dès lors que le contrat laisse au consommateur la possibilité d'une résiliation pour motifs légitimes pendant cette période (Jurisclasseur, concurrence et consommateur, op. cit. n° 113).

C'est à bon droit que le premier juge a sanctionné la clause litigieuse pour ne pas différencier selon les diverses causes de résiliation.

La Cour considère, avec le premier juge, qu'une clause stipulant que toute résiliation pendant le délai d'engagement minimal, donc également la résiliation par le client pour faute dans le chef du professionnel et la modification unilatérale des conditions générales par le professionnel, entraîne la facturation immédiate des mois restants jusqu'à la date d'échéance du contrat, est à considérer comme abusive au sens de l'article 1er de la loi relative à la protection juridique du consommateur.

Arrêt de la CA Luxembourg, 12-10-2011, ULC contre Luxembourg Online s.a. et Luxembourg Online Mobile s.à r.l., n° 36698 du rôle, Pasicrisie n° 1/2013, page 51

2. Clause abusive - preuve - clause non énumérée par l'article L. 211-3

Celui qui se prévaut du caractère abusif d'une clause contractuelle doit soit rapporter la preuve que la clause a la même teneur que les clauses énumérées par le législateur à l'article 2 de la Loi, doit démontrer un déséquilibre contractuel (Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 943/2011 du 1er juillet 2011, Union luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle ASBL c. Hanus et Simon) Même si la Loi n'exige pas que le déséquilibre soit manifeste, il n'en demeure pas moins que le simple fait qu'une clause est désavantageuse au consommateur ne permet pas de conclure au caractère abusif. Le déséquilibre doit être d'ordre juridique, de sorte qu'il incombe au juge de comparer la solution que prévoit le régime supplétif du Code civil à celle qui découle de la clause contractuelle dérogatoire soumise à son appréciation.

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 480/10 du 26 mars 2010, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Luxembourg Online Mobile S.à.R.L., Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 199/11 du 18 février 2011, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Vérandas Grand-Ducales S.A.

3. Compromis conclu par un salarié du propriétaire de la chose vendue - Condition suspensive de l'acceptation de la vente par le propriétaire - Mandat tacite (non) – Condition potestative (non) - Clause abusive (non) - C. civ., art. 1170 et 1998 - Loi du 25 août 1983, art. 1er.

En acceptant la clause stipulant que le compromis de vente signé par un salarié du propriétaire ne prendrait effet que sous la condition suspensive expresse de l'approbation et de la signature du compromis de celuici, l'acquéreur reconnait traiter avec un vendeur sans qualité pour engager définitivement le propriétaire. Il reconnait ainsi que la vente ne sera parfaite qu'à partir de l'approbation de la part du propriétaire. L'acceptation d'une telle clause exclut dès lors l'application de la théorie du mandat tacite à l'égard du propriétaire de l'objet du compromis.

Une telle clause ne constitue pas une condition potestative, sa présence conduisant seulement à requalifier le compromis en simple offre d'achat, par laquelle l'acheteur a donné son engagement d'acquérir la chose objet de la négociation en cas d'acceptation de la part du propriétaire. Une telle offre étant révocable tant que le propriétaire n'a pas donné son accord, elle ne constitue pas un engagement irrévocable d'un consommateur envers un professionnel. Ladite clause ne saurait en conséquence être qualifiée d'abusive comme entrainant un déséquilibre des droits et obligations au préjudice du consommateur.

Arrêt de la Cour d'appel (civil), S. - B. - Neuhengen Constructions S.à.R.L. du 13/02/2008, Pasicrisie n° 4/2008, p. 151

4. Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Contrats conclus avec les consommateurs - Clause d'arbitrage abusive - Nullité - Sentence arbitrale ayant acquis l'autorité de la chose jugée - Exécution forcée – Compétence du juge national de l'exécution pour soulever d'office la nullité de la clause d'arbitrage abusive - Principes d'équivalence et d'effectivité.

La directive 93/13 […] doit être interprétée en ce sens qu'une juridiction nationale saisie d'un recours en exécution forcée d'une sentence arbitrale ayant acquis la force de chose jugée, rendue sans comparution du consommateur, est tenue, dès qu'elle dispose des éléments de droit et de fait nécessaires à cet effet, d'apprécier d'office le caractère abusif de la clause d'arbitrage contenue dans un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans la mesure où, selon les règles de procédure nationales, elle peut procéder à une telle appréciation dans le cadre de recours similaires de nature interne. Si tel est le cas, il incombe à cette juridiction de tirer toutes les conséquences qui en découlent selon le droit national afin de s'assurer que ce consommateur n'est pas lié par ladite clause.

En vue de cette appréciation, il convient de préciser que, étant donné la nature et l'importance de l'intérêt public sur lequel repose la protection que la directive 93/13 assure aux consommateurs, l'article 6 de celle-ci doit être considéré comme une norme équivalente aux règles nationales qui occupent, au sein de l'ordre juridique interne, le rang de normes d'ordre public.

CJUE, 6 octobre 2009, Asturcom Telecomunicaciones SL contre Cristina Rodríguez Nogueira, Affaire C-40/08, Rec. 2009 page I-09579

5. Clauses abusives - Délai anormalement court pour faire des réclamations - Clause de poste restante – Clause portant sur le délai de réclamation (non) - Délai de réclamation - Opérations financières - Durée d'un mois – Délai adéquat - Loi du 25 août 1983, art. 1 et 2.11°

Sont abusives les clauses imposant au consommateur un délai anormalement court pour faire des réclamations au professionnel. La clause de poste restante règle le délai dans lequel le client est censé avoir reçu le courrier dont il demande la rétention auprès de la banque. Elle ne porte pas sur un délai de réclamation. Eu égards à l'exigence de sécurité, d'autre part, requises dans les opérations financières, le délai de réclamation d'un mois à partir de la réception d'un extrait de compte n'est pas à qualifier de délai anormalement court.

Arrêt de la Cour d'appel (civil) Commerzbank International S.A. - D. du 25/06/2009, Pasicrisie n° 3-4/2010, page 645

6. Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs - Clause attributive de juridiction – Pouvoir du juge d'examiner d'office le caractère abusif d'une telle clause

Une clause attributive de juridiction, qui est insérée sans avoir fait l'objet d'une négociation individuelle dans un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel et qui confère compétence exclusive au tribunal dans le ressort duquel est situé le siège du professionnel, doit être considérée comme abusive

au sens de l'article 3 de la directive 93/13 […] dans la mesure où elle crée, en dépit de l'exigence de bonne foi, au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties découlant du contrat.

La protection que la directive 93/13, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, assure à ceux-ci implique que le juge national puisse apprécier d'office le caractère abusif d'une clause du contrat qui lui est soumis lorsqu'il examine la recevabilité d'une demande introduite devant les juridictions nationales.

La juridiction nationale est tenue, lorsqu'elle applique des dispositions de droit national antérieures ou postérieures à ladite directive, de les interpréter, dans toute la mesure du possible, à la lumière du texte et de la finalité de cette directive. L'exigence d'une interprétation conforme requiert en particulier que le juge national privilégie celle qui lui permettra de refuser d'office d'assumer une compétence qui lui est attribuée en vertu d'une clause abusive.

CJUE, 27 juin 2000, Océano Grupo Editorial SA contre Roció Murciano Quintero (C-240/98) et Salvat Editores SA contre José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) et Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Affaires jointes C-240/98 à C-244/98, Rec. 2000 page I-04941

7. Clause abusive (oui) - clause ne figurant pas dans le contrat de vente - clause induisant le client en erreur

Ces clauses [rédigées en des termes très généraux], bien qu'insérées dans un contrat d'entretien (et non de vente) de chaudière et bien que n'excluant pas expressément la garantie légale en cas de vice caché ou de défaut de conformité, sont cependant de nature à induire le client en erreur sur la portée réelle des obligations de garantie de la société. En ne distinguant pas les réparations tombant sous la garantie du vendeur des réparations normalement à charge des clients, ces clauses sont rédigées de façon à exclure, du moins indirectement, et à limiter l'obligation de la société.

Ordonnance du Tribunal d'arrondissement du 10 avril 2008, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Brico Sanichel SPRL, n° 401/08

8. Clause abusive (non) - suspension sans préavis des services en cas de non paiement - exception d'inexécution

La clause qui prévoit que le client accepte expressément «que la société puisse suspendre sans préavis une partie ou l'intégralité des services jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par le client» n'est qu'une application du principe légal de l'exception d'inexécution.

CA (référé en matière de protection juridique du consommateur) 25-10-2006 (31602)

9. Clause abusive - délai de paiement - taux d'intérêt applicable - mention dans la facture

Il résulte du chapitre II de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard (applicable aux créances résultant de contrats conclus entre un professionnel et un consommateur) que les créances y visées sont de plein droit productives d'intérêts aux taux légal à partir de l'expiration du troisième mois qui suit la réception des marchandises, l'achèvement des travaux ou la prestation de services. Ces intérêts ne sont dus que si le professionnel a, dans le mois de la réception des marchandises, de l'achèvement des travaux ou de la prestation de services, adressé au consommateur la facture y relative. La facture doit contenir la mention que le professionnel entend bénéficier de la disposition précédente.

La clause qui prévoit que le taux légal est majoré de quatre pourcents, que tout mois commencé est réputé échu et que les intérêts sont dus de plein droit et sans mise en demeure à défaut de paiement à l'échéance de la facture et non pas à l'expiration d'un délai de trois mois qui suit l'achèvement des travaux, crée un déséquilibre des droits et obligations au profit du professionnel. Elle est partant à déclarer abusif.

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 199/11 du 18 février 2011, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Vérandas Grand-Ducales S.A.

10. Clause abusive - prix prévu au contrat - majoration «à tout le moins» - clause pénale

Le fait que l'article prévoit une majoration «à tout le moins» en fonction de l'indice des prix à la consommation, il institue un déséquilibre entre parties. En effet, si l'adaptation du prix en fonction de l'indice de coût de vie n'est pas critiquable surtout si le retard dans l'exécution du contrat est imputable au consommateur, il en est autrement si cette augmentation n'est qu'un minimum et risque d'être plus importante sans que le consommateur ne soit informé des raisons justifiant cette augmentation.

Une clause pénale sanctionnant une inexécution contractuelle, le créancier reste toujours obligé de rapporter la preuve d'une telle inexécution ou d'un retard dans l'exécution imputable au débiteur. En l'espèce cependant, la clause pénale est susceptible de jouer même en l'absence de preuve d'un fait imputable au consommateur. Elle est partant à déclarer abusive.

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 199/11 du 18 février 2011, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Vérandas Grand-Ducales S.A.

11. Clause abusive - pacte commissoire exprès – conditions de validité - motif spécifique

L'article 1184 du Code civil n'étant pas d'ordre public, il est loisible aux parties de convenir un pacte commissoire exprès. Il reste que le pacte commissoire exprès ne doit pas tomber dans le champ d'application de l'article 2,4° de la Loi qui prohibe les clauses permettant au professionnel de rompre unilatéralement le contrat sans motif spécifique et valable stipulé dans le contrat. En l'espèce, la résiliation ne peut jouer que dans les cas énumérés spécifiquement, respectivement en cas de violation d'une obligation contractuelle. Une violation par le client de ses obligations contractuelles doit être considérée comme un motif spécifique, objectivement vérifiable et, dès lors, valable. Par ailleurs, dans la mesure où cet article ne prévoit pas que la résiliation joue «de plein droit», il ne supprime pas l'intervention obligatoire du juge.

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 480/10 du 26 mars 2010, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Luxembourg Online Mobile S.à.R.L.

12. Clause abusive - engagement minimal - contrat conclu à durée déterminée - requalification en clause pénale

Bien que le client ait la possibilité de résilier le contrat soit dans le délai d'un mois de la notification de la modification et avec un préavis d'un mois, il reste soumis à l'obligation de respecter le délai d'engagement minimal. Or, la résiliation du contrat par le client est la conséquence de la modification des conditions générales et intervient dès lors suite à une initiative des défenderesses. La circonstance que même dans une telle hypothèse, le consommateur reste tenu par un engagement minimal restreint, voire vide de toute substance, son droit à résiliation.

La conclusion d'un contrat à durée indéterminée avec une durée minimale n'est pas en soi déséquilibré, l'existence d'une période initiale étant souvent la contrepartie d'un prix avantageux lors de l'achat d'un téléphone portable. C'est dès lors en connaissance de cause que le client s'engage dans un contrat ayant une durée minimale, ce qui implique qu'il devra assumer les conséquences juridiques d'un tel contrat. Quant au mécanisme de résiliation pendant la période d'engagement minimal, il y a lieu de raisonner par analogie avec les contrats conclus à durée déterminée. Ainsi, par une résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée, le client se rend coupable d'une violation contractuelle, de sorte que la facturation immédiate des mois restants est à qualifier de clause pénale, susceptible d'être modérée en application de l'article 1152 alinéa 2 du Code civil.

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 480/10 du 26 mars 2010, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Luxembourg Online Mobile S.à.R.L.

13. Clause abusive - respect de la politique de «fair use» - professionnel seul juge de son respect - sanction sans information préalable

Si la politique de «fair use» donne quelques indications quant aux pratiques prohibées, il reste que le consommateur n'a pas suffisamment connaissance de ses obligations pour se voir appliquer les sanctions sans mise en demeure préalable. En conférant au seul professionnel la possibilité de vérifier et de juger si le consommateur est conforme aux obligations de la politique de «fair use», et en soumettant le consommateur à des sanctions sans l'informer au préalable de la violation contractuelle reprochée, la clause crée un déséquilibre au sens de l'article 1 de la Loi.

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N°480/10 du 26 mars 2010, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Luxembourg Online Mobile S.à.R.L.

14. Clause abusive - entreprise de nettoyage - exclusion de la détérioration des articles confiés

Le contrat qui se forme entre une entreprise de nettoyage et son client est un contrat d'entreprise dans la mesure où le teinturier effectue un travail sur l'objet lui confié. Il n'en reste pas moins que l'entrepreneur est, au même titre que le dépositaire, tenu, pour la conservation de la chose confiée, d'une obligation de moyens renforcée dont il peut se libérer par la preuve de l'absence d'une faute. L'inexécution de l'obligation de conservation de la chose se traduit soit par la détérioration, soit par la perte totale ou partielle de la chose. Il résulte des travaux parlementaires précédant l'adoption de la Loi du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur, ayant été reprise sans modification de son contenu dans le Code de la consommation que «cette disposition entend prohiber à l'égard d'un consommateur privé final la clause excluant ou limitant la responsabilité du professionnel pour les dommages causés à la chose pendant le temps où elle se trouvait sous sa garde pour exécution d'un travail» et que «de telles clauses sont utilisées fréquemment dans le domaine de la teinturerie et du nettoyage à sec».

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 943/2011 du 1er juillet 2011, Union luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle ASBL c. H. et S.

Garanties

Consommateurs - Garantie légale de conformité - Garantie commerciale - Application cumulative – Similitude d'objet - Conditions de la garantie commerciale – Conditions plus restrictives que la garantie légale (non) – Durée de la garantie légale - Condition impérative - Renvoi à des dépliants publicitaires sans renvoi à la garantie légale - Illégalité - Obstacle indirect à l'application de la garantie légale - Loi du 21 avril 2004, art. 1, 3, 4, 5, 6 et 11

Le commerçant peut prévoir une garantie commerciale en parallèle à la garantie légale ayant le même objet que cette dernière. La garantie commerciale doit indiquer la durée de la garantie légale et que la garantie commerciale ne fait pas obstacle à la garantie légale. La garantie commerciale ne peut qu'améliorer les prestations prévues par la garantie légale. Elle ne peut donc prévoir une durée inférieure à celle de la garantie légale. Un contrat comportant une garantie commerciale renvoyant à des dépliants publicitaires sans renvoi à la garantie légale a pour effet d'induire le client en erreur sur la durée de la garantie et a ainsi pour conséquence indirecte d'empêcher l'application réelle des dispositions relatives à la garantie légale et de la priver d'effets.

Arrêt de la Cour d'appel (référé commercial) Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle ASBL - Auchan Luxembourg S.A. du 13/06/2007, Pasicrisie n° 3/2008, page 30

Quant à l'article L. 212-3

Garantie de conformité - notion autonome – caractéristiques

Il résulte du contenu de la loi du 21 avril 2004 relative à la garantie de conformité que cette dernière consacre une notion autonome de conformité, englobant l'obligation de délivrance d'un objet conforme aux stipulations contractuelles et la garantie des vices, telles qu'elles se dégagent du droit commun du code civil. En effet, au sens de cette loi, le bien doit, d'une part, présenter les caractéristiques que les parties ont définies d'un commun accord, obligation qui correspond à l'obligation de droit conformité du droit commun de la vente et, d'autre part, être propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type, cette obligation correspondant à la garantie des vices, telle qu'elle découle des articles 1641 et suivant du code civil.

Justice de paix de Luxembourg du 18 mars 2010, K. c. Orange S.A., N° 1160/10

Quant à l'article L. 212-5

1. Protection des consommateurs - Vente et garanties des biens de consommation - Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation - Article 3, paragraphes 2 et

3 – Remplacement du bien défectueux comme seul mode de dédommagement - Bien défectueux ayant déjà été installé par le consommateur - Obligation, pour le vendeur, d'enlever le bien défectueux et d'installer le bien de remplacement - Disproportion absolue - Conséquences

Lorsqu'un bien de consommation non conforme, qui, avant l'apparition du défaut, a été installé, de bonne foi, par le consommateur conformément à sa nature et à l'usage recherché, est mis dans un état conforme par remplacement, le vendeur est tenu soit de procéder lui-même à l'enlèvement de ce bien du lieu où il a été installé et d'y installer le bien de remplacement, soit de supporter les frais nécessaires à cet enlèvement et à l'installation du bien de remplacement. Cette obligation du vendeur existe indépendamment du point de savoir si celui-ci s'était engagé, en vertu du contrat de vente, à installer le bien de consommation acheté initialement.

CJUE, 16 juin 2011, Gebr.Weber GmbH contre Jürgen Wittmer (C-65/09) et Ingrid Putz contre Medianess Electronics GmbH, affaires jointes C-65/09 et C-87/09, Rec. 2011 page I-05257

2. Protection des consommateurs - Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation - Vente et garanties des biens de consommation - Droit du vendeur, en cas de remplacement d'un bien non conforme, d'exiger du consommateur une indemnité pour l'usage de ce bien - Gratuité de l'usage du bien non conforme

L'article 3 de la directive 1999/44 […] doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à une réglementation nationale qui permet au vendeur, dans l'hypothèse où il a vendu un bien de consommation affecté d'un défaut de conformité, d'exiger du consommateur une indemnité pour l'usage du bien non conforme jusqu'à son remplacement par un nouveau bien. En effet, il ressort tant du libellé que des travaux préparatoires pertinents de la directive que le législateur communautaire a entendu faire de la gratuité de la mise en conformité du bien par le vendeur un élément essentiel de la protection assurée au consommateur par cette directive. Cette obligation de gratuité de la mise en conformité du bien incombant au vendeur, que ce soit sous la forme d'une réparation ou d'un remplacement du bien non conforme, vise à protéger le consommateur du risque de charges financières qui pourrait le dissuader de faire valoir ses droits en l'absence d'une telle protection. Cette assurance de gratuité voulue par le législateur communautaire conduit à exclure toute prétention financière de la part du vendeur dans le cadre de l'exécution de son obligation de mise en conformité du bien sur lequel porte le contrat. Par ailleurs, la gratuité de la mise en conformité correspond à la finalité de la directive qui est de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs.

CJUE, 17 avril 2008, Quelle AG contre Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Affaire C-404/06, Rec. 2008 page I- 02685

3. Directive 1999/44/CE – Droits du consommateur en cas de défaut de conformité du bien – Caractère mineur de ce défaut – Exclusion de la résolution du contrat – Compétences du juge national

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, doit être interprétée en ce sens qu'elle s'oppose à la réglementation d'un État membre, telle que celle en cause au principal, qui, lorsqu'un consommateur ayant droit à une réduction adéquate du prix d'un bien fixé par le contrat de vente se borne à demander en justice uniquement la résolution de ce contrat, alors que celle-ci ne saurait être obtenue en raison du caractère mineur du défaut de conformité de ce bien, ne permet pas au juge national saisi d'accorder d'office une telle réduction, et ce quand bien même ledit consommateur n'est habilité ni à préciser sa demande initiale ni à introduire un nouveau recours à cet effet.

CJUE, 03 octobre 2013, Soledad Duarte Hueros contre Autociba SA et Automóviles Citroën España SA, Affaire. C-32/12, non encore publié au Recueil.

Quant à l'article L. 212-6

1. Défaut de conformité - existence – preuve

Etant donné qu'il ressort des constatations de l'expert que l'ordinateur portable se trouvait en bon état et ne présentait aucune trace qui pouvait laisser présumer qu'il ait pu être «bricolé» par le demandeur il y a lieu de conclure que la seule cause possible était un défaut de conformité consistant dans un montage

défaillant du connecteur qui existait antérieurement à la vente, défectuosité qui ne s'est révélée que lors de l'usage prolongé de l'ordinateur.

Tribunal de paix de Luxembourg du 6 novembre 2009, Fardellini c. Maxima Exell Luxembourg S.A., No 3646/09

2. Défaut de conformité - apparition huit mois après la délivrance - preuve - rapport d'expertise unilatéral - validité

Il incombe au consommateur de prouver l'existence du défaut de conformité et que ce défaut existait lors de la délivrance, étant entendu que l'article 6 alinéa 6 dispose que, sauf preuve contraire, les défauts de conformité qui délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance. Le consommateur doit encore prouver qu'il a dénoncé le défaut endéans un délai de deux ans à partir de la délivrance du bien et il doit, à peine de déchéance, introduire son action en garantie dans un délai de deux ans à compter de la dénonciation du défaut de conformité du vendeur.

Un rapport d'expertise unilatéral, régulièrement communiqué et soumis à la libre discussion des parties, vaut comme élément de preuve et ne saurait être écarté en raison de son seul caractère unilatéral.

Tribunal d'Arrondissement 8-12-2009 (122761)

3. Garantie de conformité - bien d'occasion - durée limitée à un an - conditions - preuve

La loi du 21 avril 2004 pose comme principe une garantie de conformité de deux années. Ce n'est qu'à titre d'exception et sous certaines conditions que la loi admet une limitation conventionnelle de la durée garantie. Il appartient partant au vendeur qui affirme qu'en l'espèce la durée de la garantie a été conventionnellement limitée à un an de prouver que les conditions légalement posées pour une telle limitation ont été respectées. Or, la simple circonstance que la mention renseignait la durée de la garantie ait été rédigée de manière manuscrite ne suffit pas pour en conclure qu'elle est le fruit d'une négociation individuelle.

Tribunal d'Arrondissement 3-2-2009 (118754)

Quant à l'article L. 212-7

1. Clause de non garantie - admissibilité - précision

Il n'a pas suffi pour donner en l'espèce valeur à la clause de non garantie que l'acheteur ait au moment de la conclusion du contrat eu connaissance des réparations nécessaires à effectuer et qu'il ait eu obtenu en raison de ces réparations une diminution du prix. Pour que la clause de non garantie soit valable, il aurait encore fallu que l'acheteur ait déclaré avoir eu connaissance des défauts et ait précisé la nature des défauts. A défaut de cette déclaration et de cette précision, la clause de non garantie n'a pas pu être valable.

CA (référé commercial) 10-2-2010 (35099)

Quant à l'article L. 212-11

1. Droit de la consommation - Loi du 21 avril 2004 relative à la garantie de conformité - Fabricant offrant une garantie de moins de 2 ans - Absence de mention du délai de la garantie légale - Clause nulle et non écrite

Le mandataire de la société A. argumente, en se référant à la «garantie fabricant» et aux «garanties commerciales», qu'un délai de garantie inférieur à deux ans n'est pas forcément illégal, de sorte que la demande de l'association de protection des consommateurs serait à rejeter. S'il est vrai qu'une «garantie fabricant» ou une garantie commerciale, même inférieure à deux ans, peut, le cas échéant, apporter un surplus de protection au consommateur, le législateur a néanmoins prévu que le consommateur doit, en tout état de cause, être informé du délai de la garantie légale (article 11 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur).

Toute clause contenue dans un contrat ou dans une offre de contracter qui se réfère à une durée de garantie inférieure à la durée de la garantie légale, sans indiquer celle-ci, doit partant être déclarée abusive et être considérée comme nulle et non écrite.

Tribunal d'arrondissement de Luxembourg - 20.03.2008 - 6e Chambre - Ordonnance N° 305/08 (B.I.J. 6-2008, page 1)

2. Durée de la garantie - renvoi aux dépliants publicitaires - imprécision

Telle qu'il est formulé, ce contrat renvoie nécessairement aux dépliants publicitaires prévoyant sur les produits visés «une garantie de un an» parfois «une garantie de deux ans» sans renvoi à la loi de 2004. Il a pour effet d'induire le client en erreur sur la durée de sa garantie et a ainsi pour conséquence indirecte d'empêcher l'application réelle des dispositions de la loi de 2004 et la prive d'effets. Le contrat de garantie ainsi offert n'est pas conforme aux dispositions impératives de la loi de 2004 sur la durée de garantie.

CA (référé commercial) 13-6-2007 (31827), Pasicrisie n° 3/2008, p. 30

3. Consommateurs - Garantie légale de conformité - Qualité pour agir - Association de défense des consommateurs - Pouvoirs du juge - Etendue - Loi du 21 avril 2004, art. 9 et 11

Une association de défense des consommateurs est en droit d'intenter des actions en cessation d'un acte de concurrence déloyale. Le juge peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions de la loi du 21 avril 2004 relative à la garantie de conformité due par le vendeur de biens meubles corporels, dont celle relative à la protection des consommateurs.

Arrêt de la Cour d'appel (référé commercial) Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle ASBL - Auchan Luxembourg S.A. du 13/06/2007, Pasicrisie n° 3/2008, p. 30

4. Consommateurs - Garantie légale de conformité - Obligation d'indiquer la durée de la garantie légale – Conditions - Preuve que le client a acheté en raison de la garantie (non) - Possibilité d'influence sur le comportement du consommateur - Elément suffisant - Loi du 30 juillet 2002, art. 17(2) - Loi du 21 avril 2004, art. 1, 3, 4, 5, 6 et 11.

La loi sur la garantie de conformité s'applique à toute situation d'offre de garantie, que ce soit sur un dépliant publicitaire, sur un contrat de garantie ou sur tout autre support possible. Le défaut d'indication sur un dépliant publicitaire de la durée légale de la garantie de conformité est de nature à induire en erreur le consommateur normalement prudent et diligent, lequel est d'avis qu'il bénéficie du délai de la garantie commerciale stipulé et que, passé ce délai, il n'a plus de garantie.

Arrêt de la Cour d'appel (référé commercial) Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle ASBL - Auchan Luxembourg S.A. du 13/06/2007, Pasicrisie n° 3/2008, page 30

5. Atteintes au régime de garantie de conformité – société déclarée en faillite sur aveu - action en cessation (sans objet)

Etant donné que les curateurs de faillite n'assurent en général plus les services après-vente des sociétés en faillite, même au cas où les modalités imposées par la société dans ses conditions générales seraient contraires à la loi, une éventuelle décision en ce sens par le Magistrat saisi de la présente affaire ne pourrait avoir aucune incidence pratique pour les clients de la société.

Ordonnance en matière de concurrence déloyale IIe N° 725/05, du 30 juin 2006, Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle a.s.b.l. c. Electro Sonntag S.à R.L.

Contrats à distance

1. Protection des consommateurs - Contrats négociés en dehors des établissements commerciaux - Contrat de prêt lié à une acquisition immobilière conclue par voie de démarchage à domicile - Droit de révocation – Directive 85/577 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux

Les articles 1er et 2 de la directive 85/577 […] doivent être interprétés en ce sens que, lorsqu'un tiers intervient au nom ou pour le compte d'un commerçant dans la négociation ou la conclusion d'un contrat, l'application de la directive ne peut pas être subordonnée à la condition que le commerçant ait su ou aurait dû savoir que le contrat avait été conclu dans une situation de démarchage visée à l'article 1er de ladite directive. En effet, l'existence d'une telle condition supplémentaire ne trouve aucun fondement dans le libellé de la directive et admettre une telle condition supplémentaire est contraire à l'objectif de celle-ci qui est de protéger le consommateur contre l'élément de surprise inhérent au démarchage à domicile.

CJUE, 25 octobre 2005, Crailsheimer Volksbank eG contre Klaus Conrads et autres, Affaire C- 229/04, Rec. 2005 page I-09273

2. Demande de décision préjudicielle - Hof van Beroep te Gent - Interprétation des art. 28 et 30 CE - Effets sur le commerce intracommunautaire d'une réglementation nationale interdisant d'exiger du consommateur un acompte ou paiement avant la fin du délai de renonciation - Compatibilité avec le droit communautaire (revirement de jurisprudence)

L'article 29 CE ne s'oppose pas à une réglementation nationale interdisant au fournisseur, dans le cadre d'une vente à distance transfrontière, d'exiger un acompte ou un paiement quelconque de la part du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation, mais il s'oppose à ce que, en application de cette réglementation, il soit interdit, avant l'expiration dudit délai, de demander le numéro de la carte de paiement du consommateur.

CJUE, 16 décembre 2008, Lodewijk Gysbrechts et Santurel Inter BVBA, Affaire C-205/07, Rec. 2008 page I-09947

3. Renvoi préjudiciel — Directive 97/7/CE — Protection des consommateurs — Contrats à distance — Information du consommateur — Informations fournies ou reçues — Support durable — Notion — Hyperlien sur le site Internet du fournisseur — Droit de rétractation

L'article 5, paragraphe 1, de 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, doit être interprété en ce sens qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences de ladite disposition, dès lors que ces informations ne sont ni «fournies» par cette entreprise ni «reçues» par le consommateur, au sens de cette même disposition, et qu'un site Internet tel que celui en cause au principal ne peut être considéré comme un «support durable» au sens dudit article 5, paragraphe 1.

CJUE, 05 juillet 2012, Content Services Ltd contre Bundesarbeitskammer, Affaire C-49/11, non encore publié au Recueil.

Quant à l'article L. 222-3

Contrat conclu par un consommateur – informations précontractuelles - accès par les autorités compétentes - caractère clair, précis et non équivoque

Non seulement les destinataires des services mais également les autorités compétentes, qui ne concluent d'ailleurs pas de contrat avec le prestataire de service, doivent avoir accès aux informations prévues à l'article 5 de la loi relative au commerce électronique. L'indication du seul prix mensuel, sans précision relative au montant total de l'abonnement, ni au paiement du montant total en une seule fois dès le premier mois, ne répond pas au souci de mettre à la disposition des destinataires des informations claires, précises et non équivoques.

Ordonnance en matière commerciale IIe du 23 décembre 2009 N° 1626/09

Quant à l'article L. 222-5

Directive 85/577/CEE concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux - Article 4 - Protection des consommateurs - Contrats négociés en dehors des établissements commerciaux - Droit de résiliation - Obligation d'information par le commerçant - Nullité du contrat - Mesures appropriées.

L'article 4 de la directive 85/577 […] ne s'oppose pas à ce qu'une juridiction nationale déclare d'office la nullité d'un contrat relevant du champ d'application de cette directive au motif que le consommateur n'a pas été informé de son droit de résiliation, alors même que cette nullité n'a à aucun moment été invoquée par le consommateur devant les juridictions nationales compétentes. En effet, d'une part, ladite disposition relève de l'intérêt public pouvant justifier une intervention positive du juge national afin de suppléer au

déséquilibre existant entre le consommateur et le commerçant dans le cadre des contrats conclus en dehors des établissements commerciaux.

D'autre part, une mesure consistant à déclarer la nullité du contrat litigieux peut être qualifiée d'«appropriée», au sens de l'article 4, troisième alinéa, de la directive 85/577, en ce qu'elle sanctionne la méconnaissance d'une obligation dont le respect est essentiel aux fins de la formation de la volonté du consommateur et de la réalisation du niveau de protection voulu par le législateur communautaire.

Toutefois, cette conclusion n'exclut pas que d'autres mesures puissent également assurer ledit niveau de protection telles que, par exemple, la réouverture des délais applicables en matière de résiliation du contrat permettant de mettre le consommateur en mesure d'exercer le droit qui lui est conféré par l'article 5, paragraphe 1, de la directive. Par ailleurs, la juridiction nationale saisie pourrait également devoir tenir compte, dans certaines circonstances, de la volonté du consommateur à ne pas voir annuler le contrat en cause.

CJUE, 17 décembre 2009, Eva Martín Martín contre EDP Editores SL, Affaire C-227/08, Rec. 2009 page I-11939

Quant à l'article L. 222-6

1. Demande de décision préjudicielle - Amtsgericht Lahr - Interprétation de l'art. 6, par. 1 et 2, de 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 (JO L 144, p. 19) - Exercice du droit de rétractation par le consommateur - Indemnité de jouissance à verser au vendeur

Les dispositions de l'article 6, paragraphes 1, deuxième phrase, et 2, de la directive 97/7/CE […] doivent être interprétées en ce sens qu'elles s'opposent à ce qu'une réglementation nationale prévoie de manière générale la possibilité pour le vendeur de réclamer au consommateur une indemnité compensatrice pour l'utilisation d'un bien acquis par un contrat à distance dans le cas où ce dernier a exercé son droit de rétractation dans les délais. Toutefois, ces mêmes dispositions ne s'opposent pas à ce que le payement d'une indemnité compensatrice pour l'utilisation de ce bien soit imposé au consommateur dans l'hypothèse où celui-ci aurait fait usage dudit bien d'une manière incompatible avec les principes de droit civil, tels que la bonne foi ou l'enrichissement sans cause, à la condition qu'il ne soit pas porté atteinte à la finalité de ladite directive et, notamment, à l'efficacité et à l'effectivité du droit de rétractation, ce qu'il incombe à la juridiction nationale de déterminer.

CJUE, 3 septembre 2009, Pia Messner/Firma Stefan Krüger, Affaire C-489/07, Rec. 2009 page I-07315

2. Directive 97/7/CE - Protection des consommateurs - Contrats conclus à distance - Droit de rétractation - Imputation des frais d'expédition de la marchandise au consommateur - 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

L'article 6, paragraphes 1, premier alinéa, seconde phrase, et 2, de la directive 97/7 […] doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à une réglementation nationale qui permet au fournisseur, dans un contrat conclu à distance, d'imputer les frais d'expédition des marchandises au consommateur dans le cas où ce dernier exerce son droit de rétractation. En effet, ces dispositions n'autorisent le fournisseur à imputer au consommateur, en cas de rétractation de ce dernier, que les frais directs de renvoi des marchandises. Si les frais d'expédition devaient également être mis à la charge du consommateur, une telle imputation, qui serait nécessairement de nature à dissuader ce dernier d'exercer son droit de rétractation, irait à l'encontre de l'objectif même dudit article 6. En outre, une telle imputation serait de nature à remettre en cause une répartition équilibrée des risques entre les parties dans les contrats conclus à distance, en faisant supporter au consommateur l'ensemble des charges liées au transport des marchandises.

CJUE, 15 avril 2010, Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH contre Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, Affaire C-511/08, Rec. 2010 page I-03047

Contrats de crédits à la consommation

1. Protection des consommateurs - Directive 93/13/CEE - Clauses abusives - Directive 2008/48/CE – Directive 87/102 - Contrats de crédit à la consommation – Taux annuel effectif global - Procédure d'arbitrage – Sentence arbitrale - Faculté du juge national d'apprécier d'office l'éventuel caractère abusif de certaines clauses

L'absence de mention en pourcentage du coût total supporté par le consommateur (TAEG) dans un contrat de crédit à la consommation, laquelle mention revêt une importance essentielle dans le contexte de la directive 87/102, peut constituer un élément décisif dans le cadre de l'analyse par une juridiction nationale du point de savoir si une clause d'un contrat de crédit à la consommation relative au coût de celui-ci dans laquelle ne figure pas une telle mention est rédigée de façon claire et compréhensible au sens de l'article 4 de la directive 93/13. Si tel n'est pas le cas, cette juridiction a la faculté d'apprécier, même d'office, si, eu égard à toutes les circonstances entourant la conclusion de ce contrat, l'omission de la mention du TAEG dans la clause de celui-ci relative au coût de ce crédit est susceptible de conférer à cette clause un caractère abusif au sens des articles 3 et 4 de la directive 93/13. Cependant, nonobstant la possibilité qui est donnée d'apprécier ledit contrat au regard de la directive 93/13, la directive 87/102 doit être interprétée en ce sens qu'elle permet au juge national d'appliquer d'office les dispositions transposant en droit interne l'article 4 de cette dernière directive et prévoyant que l'absence de mention du TAEG dans un contrat de crédit à la consommation a pour conséquence que le crédit consenti est réputé exempt d'intérêts et de frais.

CJUE, 16 novembre 2010, Pohotovosť s.r.o. contre Iveta Korčkovská, Affaire C-76/10, Rec. 2010 page I-11557

2. Protection des consommateurs en matière de crédit à la consommation - Directive 87/102 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation - Information du consommateur - Obligation d'information préalable à chaque renouvellement du contrat de crédit - Absence - (Directive du Conseil 87/102)

La directive 87/102 […] n'impose pas que, préalablement à chaque renouvellement, à des conditions inchangées, d'un contrat de crédit d'une durée déterminée, consenti sous la forme d'une ouverture de crédit utilisable par fractions et assortie d'une carte de crédit, remboursable par mensualités et dont le taux d'intérêt est stipulé variable, le prêteur soit obligé d'informer par écrit l'emprunteur du taux annuel effectif global en vigueur ainsi que des conditions auxquelles ce dernier pourra être modifié.

CJUE, 4 mars 2004, Cofinoga Mérignac SA contre Sylvain Sachithanathan, Affaire C-264/02, Rec. 2004 page I-02157

3. Directive 87/102/CEE - Crédit à la consommation – Droit du consommateur d'exercer un recours à l'encontre du prêteur en cas d'inexécution ou d'exécution non conforme du contrat relatif aux biens ou aux services financés par le crédit -Conditions - Mention du bien ou du service financé sur l'offre de crédit - Ouverture de crédit permettant d'utiliser le crédit consenti à plusieurs reprises - Possibilité pour le juge national de relever d'office le droit du consommateur d'exercer un recours à l'encontre du prêteur.

1. L'article 11, paragraphe 2, de la directive 87/102, relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation, telle que modifiée par la directive 98/7, qui porte sur le droit du consommateur d'exercer un recours à l'encontre du prêteur, s'applique tant à un crédit visant à financer une opération unique qu'à une ouverture de crédit permettant au consommateur d'utiliser le crédit consenti à plusieurs reprises.

[…] De plus, l'objectif poursuivi par l'article 11, paragraphe 2, ne peut être atteint que si cette disposition s'applique également lorsque le crédit permet une multiplicité d'emplois. En effet, ladite disposition, lue à la lumière du vingt et unième considérant de la directive 87/102, vise à conférer au consommateur, dans les circonstances y définies, des droits vis-à-vis du prêteur en plus de ses droits contractuels normaux à l'égard du prêteur et à l'égard du fournisseur des biens ou des services.

Par ailleurs, ledit article 11, paragraphe 2, permet de moduler d'une façon différenciée la protection offerte au consommateur pour tenir compte des spécificités d'une ouverture de crédit par rapport à un crédit accordé en vue d'un seul achat.

2. Les articles 11 et 14 de la directive 87/102, relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation, telle que

modifiée par la directive 98/7, doivent être interprétés en ce sens qu'ils s'opposent à ce que le droit d'exercer un recours, prévu à l'article 11, paragraphe 2, de cette directive et dont bénéficie le consommateur à l'encontre du prêteur, soit subordonné à la condition que l'offre préalable de crédit mentionne le bien ou la prestation de services financé.

En effet, l'article 11, paragraphe 2, second alinéa, de ladite directive, qui prévoit que les États membres déterminent dans quelle mesure et à quelles conditions le recours à l'encontre du prêteur peut être exercé, ne saurait être interprété en ce sens qu'il permet aux États membres de soumettre le droit d'exercer un recours dont bénéficie le consommateur à des conditions venant s'ajouter à celles qui sont exhaustivement énumérées à l'article 11, paragraphe 2, premier alinéa. Cette interprétation est corroborée par l'article 14 de la directive 87/102 qui souligne, de manière générale, l'importance que le législateur communautaire a accordé aux dispositions protectrices prévues par cette directive et à leur application stricte. En outre, le paragraphe 2 de ce même article 14, notamment, s'oppose à ce qu'une réglementation nationale permette au prêteur d'éviter, par la simple omission de la mention des biens ou des services financés, de se voir confronté à un recours exercé par le consommateur en vertu de l'article 11, paragraphe 2, de cette même directive.

La directive 87/102, relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation, telle que modifiée par la directive 98/7, doit être interprétée en ce sens qu'elle permet au juge national d'appliquer d'office les dispositions transposant en droit interne son article 11, paragraphe 2, relatif au droit du consommateur d'exercer un recours à l'encontre du prêteur.

CJUE, 4 octobre 2007, Max Rampion et Marie-Jeanne Godard, épouse Rampion contre Franfinance SA et K par K SAS, Affaire C-429/05, Rec. 2007 page I-08017

4. Crédit à la consommation - Droit du consommateur d'exercer un recours à l'encontre du prêteur en cas d'inexécution du contrat de vente relatif aux biens financés par le crédit

L'existence d'un accord entre le prêteur et le fournisseur, sur la base duquel un prêt est octroyé exclusivement par ce prêteur aux clients de ce fournisseur, n'est pas une condition nécessaire du droit pour ces clients d'agir à l'encontre dudit prêteur en cas d'inexécution des obligations incombant audit fournisseur afin d'obtenir la résolution du contrat de prêt et la restitution subséquente des sommes versées à l'organisme de financement.

CJUE, 23 avril 2009, Luigi Scarpelli/NEOS Banca SpA, Affaire C-509/07, Rec. 2009 page I-03311

5. Banque – crédit – obligation de mise en garde – emprunteur non averti – portée de l'obligation – refus d'un crédit excessif (non) – C. civ., art. 1892 et s.

La banque dispensatrice d'un crédit a, vis-à-vis du bénéficiaire non averti, une obligation de mise en garde. Cette obligation n'implique pas, en principe, le devoir de refuser le crédit excessif.

Cour d'appel (commercial), 1er juillet 2009, R. – FORTIS BANQUE LUXEMBOURG S.A., Pasicrisie n° 3-4/2010, page 652

6. Banque – crédit – obligation de la banque de se renseigner – chances de remboursement – date d'appréciation – obligation du client de coopérer – information loyale – C. civ., art. 1892 et s.

Pour pouvoir utilement alerter le preneur du crédit sur les risques du crédit sollicité et apprécier si le crédit a de bonnes chances d'être remboursé, la banque doit se renseigner sur les capacités financières du preneur de crédit. Pour l'appréciation des chances de remboursement, elle doit se placer au moment de l'octroi du crédit et tenir compte aussi bien de la situation actuelle du preneur de crédit que des perspectives prévisibles.

Cour d'appel (commercial), 1er juillet 2009, R. – FORTIS BANQUE LUXEMBOURG S.A., Pasicrisie n° 3-4/2010, page 652

7. Protection des consommateurs — Contrat de crédit à la consommation — Indication erronée d'un taux annuel effectif global — Incidence des pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives sur la validité globale du contrat

L'article 6, paragraphe 1, de la directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, doit être interprété en ce sens que, lors de l'appréciation du point de savoir si un contrat conclu avec un consommateur par un professionnel et contenant une ou plusieurs clauses abusives peut subsister sans lesdites clauses, le juge saisi ne saurait se fonder uniquement sur le caractère éventuellement avantageux pour l'une des parties, en l'occurrence le consommateur, de l'annulation du contrat concerné dans son ensemble. Ladite directive ne s'oppose pas, cependant, à ce qu'un État membre prévoie, dans le respect du droit de l'Union, qu'un contrat conclu avec un consommateur par un professionnel et contenant une ou plusieurs clauses abusives est nul dans son ensemble lorsqu'il s'avère que cela assure une meilleure protection du consommateur.

Une pratique commerciale, telle que celle en cause dans l'affaire au principal, consistant à indiquer dans un contrat de crédit un taux annuel effectif global inférieur à la réalité doit être qualifiée de «trompeuse», au sens de l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»), pour autant qu'elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Il appartient au juge national de vérifier si tel est le cas dans l'affaire au principal. La constatation du caractère déloyal d'une telle pratique commerciale constitue un élément parmi d'autres sur lequel le juge compétent peut fonder, en vertu de l'article 4, paragraphe 1, de la directive 93/13, son appréciation du caractère abusif des clauses du contrat relatives au coût du prêt accordé au consommateur. Une telle constatation n'a cependant pas d'incidences directes sur l'appréciation, au regard de l'article 6, paragraphe 1, de la directive 93/13, de la validité du contrat de crédit conclu.

CJUE, 15 mars 2012, Jana Pereničová et Vladislav Perenič contre SOS financ spol. s r. o, Affaire C-453/10, non encore publié au Recueil.

Voyages à forfait

Directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait - Voyages, vacances et circuits à forfait - Notions de 'forfait' et de 'combinaison préalable'

La notion de «forfait» visée à l'article 2, point 1, de la directive 90/314 […] doit être interprétée en ce sens qu'elle inclut les voyages organisés par une agence de voyages à la demande et conformément aux spécifications d'un consommateur ou d'un groupe restreint de consommateurs. En effet, aux termes de la définition de la notion de «forfait» donnée à l'article 2, point 1, de la directive, qui vise notamment à protéger les consommateurs qui achètent des voyages à forfait, il suffit, d'une part, que la combinaison des services touristiques vendus par une agence de voyages à un prix forfaitaire comprenne deux des trois services visés à la même disposition et, d'autre part, que cette prestation dépasse 24 heures ou inclue une nuitée. Ladite définition ne comporte pas d'éléments impliquant que les voyages organisés à la demande et conformément aux spécifications d'un consommateur ou d'un groupe restreint de consommateurs ne peuvent être considérés comme des voyages à forfait au sens de la directive.

Cette interprétation est corroborée par la directive qui prévoit que, dans le contrat tel que visé par la directive, figurent les desiderata particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés.

Comme la notion de «forfait» visée à l'article 2, point 1, de la directive 90/314 […] inclut les voyages organisés conformément aux spécifications du consommateur, la notion de «combinaison préalable», employée à la même disposition, couvre nécessairement les cas où la combinaison de services touristiques résulte des souhaits exprimés par ce consommateur jusqu'au moment où les parties parviennent à un accord et concluent le contrat. La notion de «combinaison préalable» doit donc être interprétée en ce sens qu'elle inclut les combinaisons de services touristiques effectuées au moment où le contrat est conclu entre l'agence de voyages et le consommateur.

CJUE, 30 avril 2002, Club-Tour, Viagens e Turismo SA contre Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, en présence de Club Med Viagens Lda, Affaire C-400/00, Rec. 2002 page I-04051

Quant à l'article L. 225-6

1. Voyages, vacances et circuits à forfait – Directive 90/314, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait - Protection contre le risque d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur - Portée - (Directive du Conseil 90/314, art. 7)

L'article 7 de la directive 90/314 […] doit être interprété en ce sens que relève de son champ d'application au titre de remboursement des fonds déposés une situation dans laquelle l'acheteur d'un voyage à forfait, qui a payé ses frais d'hébergement préalablement au voyage à l'organisateur, est contraint, à la suite de l'insolvabilité de ce dernier, de régler les mêmes frais à l'hôtelier, sous peine de ne pouvoir quitter l'hôtel pour effectuer son voyage de retour.

CJUE, 14 mai 1998, Verein für Konsumenteninformation contre Österreichische Kreditversicherungs AG, Affaire C-364/96, Rec. 1998 page I- 02949

2. Directive 90/314/CEE — Voyages, vacances et circuits à forfait — Article 7 — Protection contre le risque d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur du forfait — Champ d'application — Insolvabilité de l'organisateur due à une utilisation frauduleuse des fonds déposés par le consommateur

L'article 7 de la directive 90/314, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, doit être interprété en ce sens que relève de son champ d'application une situation dans laquelle l'insolvabilité de l'organisateur du voyage est due au comportement frauduleux de celui-ci.

CJUE, 16 février 2012, Jürgen Blödel-Pawlik contre HanseMerkur Reiseversicherung AG, Affaire C-134/11, non encore publié au Recueil

3. Voyages, vacances et circuits à forfait - Directive 90/314 - Article 7 relatif à la protection contre le risque d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur - Champ d'application - Voyages offerts à titre de cadeaux, moyennant une participation financière, à un cercle restreint de consommateurs – Inclusion – obligation de résultat

L'article 7 de la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, s'applique aux voyages qui, dans le cadre d'une action publicitaire illicite au regard du droit national de la concurrence, sont offerts à titre de cadeaux par un quotidien au profit exclusif de ses abonnés et pour lesquels le contractant principal paie, s'il voyage seul, les taxes d'aéroport ainsi que le supplément pour chambre individuelle ou, s'il est accompagné par au moins une personne payant le tarif plein, uniquement les taxes d'aéroport.

L'article 7 de la directive comporte l'obligation de résultat de conférer aux voyageurs à forfait un droit aux garanties de remboursement des fonds versés et de rapatriement en cas de faillite de l'organisateur de voyages. Cette garantie est précisément destinée à prémunir le consommateur contre les conséquences de la faillite, quelles qu'en soient les causes

CJUE, 15 juin 1999, Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister e.a. contre Republik Österreich, Affaire C-140/97, Rec. 1999 page I-03499

Quant à l'article L. 225-19

Directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfaits - Voyages, vacances et circuits à forfait - Réparation du préjudice moral

L'article 5 de la directive 90/314 […] doit être interprété en ce sens qu'il confère en principe au consommateur un droit à la réparation du préjudice moral, et notamment du préjudice causé par la perte de l'agrément de vacances, résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations constituant un voyage à forfait.

CJUE, 12 mars 2002, Simone Leitner contre TUI Deutschland GmbH & Co. KG, Affaire C-168/00, Rec. 2002 page I-02631

Actions en cessation

Quant à l'article L. 313-2

Droit de la consommation – action en cessation – intérêt à agir d'une organisation agréée de défense des consommateurs – condition – risque de renouvellement de l'acte critiqué – clause isolée d'un contrat ne constituant pas une clause-type – irrecevabilité de l'action – C. de la consommation, art. L.313-2 (ancienne loi du 19 décembre 2003, art. 2)

L'action en cessation prévue par l'article 2 de la loi du 19 décembre 2003 ayant pour objet la protection des intérêts collectifs des consommateurs, introduite par une organisation agréée de défense des consommateurs est irrecevable dès lors qu'une clause incriminée constitue une clause isolée dans le contrat unique et pas une clause d'un contrat-type.

Cour de cassation (cassation commerciale), 2 février 2012, UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS NOUVELLE ASBL – M., Pasicrisie 1/2013, page 1

Quant à l'article L. 320-3

Action en justice - Union Luxembourgeoise des Consommateurs - intérêt à agir - rôle du juge

Comme la partie demanderesse [Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle ASBL] dispose de l'agrément ministériel requis, il n'incombe pas au juge siégeant en matière de protection des consommateurs de vérifier, au cas par cas, si la demande tend concrètement à la sauvegarde des intérêts collectifs des consommateurs.

L'ULC est seule maître des actions judiciaires qu'elle lance aux fins de faire constater le caractère abusif de clauses contractuelles.

Ordonnance en matière de protection juridique du consommateur IIe N° 943/2011 du 1er juillet 2011, Union luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle ASBL c. H. et S.

Quant à l'article L. 320-7

Droit de la consommation – vente – garantie légale de conformité – action en cessation – intérêt à agir d'une organisation de défense des intérêts des consommateurs agréée – condition – risque de renouvellement de l'acte critiqué – clause isolée d'un contrat ne constituant pas une clause-type – irrecevabilité de l'action – C. de la consommation, art. L.320-7 [ancienne loi du 21 avril 2004, art. 9]

L'action en cessation prévue par l'article 9 de la loi du 21 avril 2004 visant la protection de l'intérêt collectif des consommateurs et ayant un caractère préventif, une clause constituant une clause isolée dans un contrat unique et non pas une clause-type dont le renouvellement n'est pas à craindre, l'action en cessation introduite par une organisation agréée de défense des consommateurs ne vise pas à titre préventif la protection des intérêts collectifs des consommateurs et est partant irrecevable.

Cour de cassation (cassation commerciale), 2 février 2012, UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS NOUVELLE ASBL – M., Pasicrisie n° 1/2013, page 1

Droit international privé

1. Droit de l'Union – protection du consommateur - Règlement (CE) n° 44/2001 — Compétence en matière de contrats conclus par les consommateurs — Droit pour le consommateur destinataire d'une publicité trompeuse de revendiquer en justice le prix apparemment gagné — Qualification — Action de nature contractuelle visée à l'article 15, paragraphe 1, sous c), dudit règlement — Conditions

Dans une situation dans laquelle un consommateur vise à faire condamner, en application de la législation de l'État membre sur le territoire duquel il a son domicile et devant le tribunal du lieu où se trouve celui-ci, une société de vente par correspondance, établie dans un autre État membre, à la remise d'un prix apparemment gagné par lui, et

- *lorsque cette société, dans le but d'inciter ce consommateur à contracter, a adressé à ce dernier, nominativement désigné, un envoi de nature à lui donner l'impression qu'un prix lui serait attribué dès lors qu'il en solliciterait le versement en retournant le «certificat de réclamation de gain» joint audit envoi,*
- *mais sans que l'attribution de ce prix dépende d'une commande de produits offerts à la vente par cette société ou d'une commande à titre d'essai,*

Les règles de compétence énoncées par le règlement n° 44/2001, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, doivent être interprétées de la manière suivante:

- *une telle action juridictionnelle introduite par le consommateur relève de l'article 15, paragraphe 1, sous c), dudit règlement à la condition que le vendeur professionnel se soit juridiquement engagé à payer ce prix au consommateur;*
- *lorsque cette condition n'est pas remplie, une telle action ne relève de la même disposition du règlement n° 44/2001 que dans l'hypothèse où le consommateur a effectivement passé une commande à ce vendeur professionnel.*

En effet, l'article 15, paragraphe 1, sous c), du règlement n° 44/2001, rédigé en des termes identiques à ceux de l'article 13 de la convention de Bruxelles, exige qu'un contrat ait été conclu par le consommateur avec une personne qui exerce des activités commerciales ou professionnelles. Aux fins de l'existence d'un contrat au sens de cette disposition, il est indispensable que le vendeur professionnel prenne un engagement juridique, en soumettant une offre ferme, suffisamment claire et précise quant à son objet et à sa portée, pour donner lieu à un lien de nature contractuelle, c'est-à-dire en se déclarant inconditionnellement disposé à payer le prix en cause aux consommateurs qui en feraient la demande. En l'absence d'un tel engagement juridique, l'article 15, paragraphe 1, sous c), n'est applicable qu'à la condition que la promesse fallacieuse de gain ait été suivie de la conclusion d'un contrat par le consommateur avec la société de vente par correspondance, se matérialisant par une commande passée à cette dernière.

CJUE, 14 mai 2009, Renate Ilsinger contre Martin Dreschers, Affaire C-180/06, Rec. 2009 page I-03961

2. Compétence judiciaire en matière civile et commerciale — Règlement (CE) n° 44/2001 — Article 15, paragraphes 1, sous c), et 3 — Compétence en matière de contrats conclus par les consommateurs — Contrat de voyage en cargo — Notion de 'voyage à forfait' — Contrat de séjour à l'hôtel — Présentation du voyage et de l'hôtel sur un site Internet — Notion d'activité 'dirigée vers' l'État membre où le consommateur a son domicile — Critères — Accessibilité du site Internet

1. Un contrat ayant pour objet un voyage en cargo peut constituer un contrat de transport qui, pour un prix forfaitaire, combine voyage et hébergement au sens de l'article 15, paragraphe 3, du règlement n° 44/2001, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

Tel est le cas lorsque, outre le transport, ledit voyage en cargo comporte, pour un prix forfaitaire, également le logement et que ce voyage excède 24 heures. Dès lors, une telle prestation remplit les conditions requises pour constituer un forfait au sens de l'article 2, point 1, de la directive 90/314, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, et relève de la définition du contrat de transport à prix forfaitaire visée à l'article 15, paragraphe 3, du règlement n° 44/2001, lu à la lumière de cet article 2, point 1.

2. Afin de déterminer si un commerçant, dont l'activité est présentée sur son site Internet ou sur celui d'un intermédiaire, peut être considéré comme «dirigeant» son activité vers l'État membre sur le territoire duquel le consommateur a son domicile, au sens de l'article 15, paragraphe 1, sous c), du règlement n° 44/2001, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, il convient de vérifier si, avant la conclusion éventuelle d'un contrat avec le consommateur, il ressort de ces sites Internet et de l'activité globale du commerçant que ce dernier envisageait de commercer avec des consommateurs domiciliés dans un ou plusieurs États membres, dont celui dans lequel ce consommateur a son domicile, en ce sens qu'il était disposé à conclure un contrat avec eux.

Les éléments suivants, dont la liste n'est pas exhaustive, sont susceptibles de constituer des indices permettant de considérer que l'activité du commerçant est dirigée vers l'État membre du domicile du consommateur, à savoir la nature internationale de l'activité, la mention d'itinéraires à partird'autres États membres pour se rendre au lieu où le commerçant est établi, l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie autres que la langue ou la monnaie habituellement utilisées dans l'État membre dans lequel est établi le commerçant avec la possibilité de réserver et de confirmer la réservation dans cette autre langue, la mention de coordonnées téléphoniques avec l'indication d'un préfixe international, l'engagement de dépenses dans un service de référencement sur Internet afin de faciliter aux consommateurs domiciliés dans d'autres États membres l'accès au site du commerçant ou à celui de son intermédiaire, l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre où le commerçant est établi et la mention d'une clientèle internationale composée de clients domiciliés dans différents États membres. Il appartient au juge national de vérifier l'existence de tels indices.

En revanche, la simple accessibilité du site Internet du commerçant ou de celui de l'intermédiaire dans l'État membre sur le territoire duquel le consommateur est domicilié est insuffisante. Il en va de même de la mention d'une adresse électronique ainsi que d'autres coordonnées ou de l'emploi d'une langue ou d'une monnaie qui sont la langue et/ou la monnaie habituellement utilisées dans l'État membre dans lequel le commerçant est établi.

CJUE, 7 décembre 2010, Peter Pammer contre Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG et Hotel Alpenhof GesmbH contre Oliver Heller, Affaires jointes C-585/08 et C-144/09, Rec. 2010 page I-12527

3. Compétence judiciaire en matière civile et commerciale – Règlement (CE) n° 44/2001 – Article 16, paragraphe 1 – Contrat de voyage conclu entre un consommateur domicilié dans un État membre et une agence de voyages établie dans un autre État membre – Prestataire de services utilisé par l'agence de voyages établi dans l'État membre du domicile du consommateur – Droit du consommateur d'intenter, devant le tribunal du lieu de son domicile, une action contre les deux entreprises

La notion d'«autre partie au contrat» prévue à l'article 16, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil, du 22 décembre 2000, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, doit être interprétée en ce sens qu'elle désigne, dans des circonstances telles que celles en cause au principal, également le cocontractant de l'opérateur auprès duquel le consommateur a conclu ce contrat et qui a son siège sur le territoire de l'État membre du domicile de ce consommateur.

CJUE, 14 novembre 2013, Armin Maletic et Marianne Maletic contre lastminute. com Gmbh et TUI Österreich GmbH, Affaire C-478/12, non encore publié au Recueil

4. Compétence judiciaire en matière civile et commerciale — Compétence en matière de contrats conclus par les consommateurs — Règlement (CE) n° 44/2001 — Article 15, paragraphe 1, sous c) — Limitation éventuelle de cette compétence aux contrats conclus à distance

L'article 15, paragraphe 1, sous c), du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil, du 22 décembre 2000, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, doit être interprété en ce sens qu'il n'exige pas que le contrat entre le consommateur et le professionnel ait été conclu à distance.

CJUE, 6 septembre 2012, Daniela Mühlleitner contre Ahmad Yusufi et Wadat Yusufi, Affaire C-190/11, non encore publié au Recueil

5. Règlement (CE) n° 44/2001 – Article 15, paragraphe 1, sous c) – Compétence en matière de contrats conclus par les consommateurs – Limitation éventuelle de cette compétence aux contrats conclus à distance – Lien de causalité entre l'activité commerciale ou professionnelle dirigée vers l'État membre de domicile du consommateur au moyen de l'Internet et la conclusion du contrat

L'article 15, paragraphe 1, sous c), du règlement (CE) n° 44/2001 doit être interprété en ce sens qu'il n'exige pas l'existence d'un lien de causalité entre le moyen employé pour diriger l'activité commerciale ou professionnelle vers l'État membre du domicile du consommateur, à savoir un site Internet, et la conclusion du contrat avec ce consommateur. Toutefois, l'existence d'un tel lien de causalité constitue un indice de rattachement du contrat à une telle activité.

CJUE, 17 octobre 2013, Lokman Emrek/Vlado Sabranovic, Affaire C-218/12, non encore publié au Recueil

Index

actions trompeuses (Pratiques commerciales), L. 122-2.

agent habilité (autorités compétentes), L. 311-2.

agrément (Actions en cessation), L. 313-1., L. 313-2., L. 313-3., L. 313-4., L. 313-5., L. 313-6., L. 320-7.

altération substantielle du comportement économique des consommateurs (pratiques commerciales), L. 121-2.

autorité compétente (crédit immobilier), L. 226-1., L. 226-4.

autorités compétentes, L. 311-1., L. 311-2., L. 311-3., L. 311-4., L. 311-5., L. 311-6., L. 311-7., L. 311-8., L. 311-9.

bien, L. 213-1.

bien (contrats à distance), L. 222-1.

bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur (contrat à distance), L. 222-1.

CEC Luxembourg, L. 412-2.

Centre Européen des Consommateurs GIE (CEC Luxembourg), L. 412-2.

cession des droits (crédit à la consommation), L. 224-18.

Cession du contrat (voyages à forfait), L. 225-7.

circonstances exceptionnelles et inévitables (voyages à forfait), L. 225-2.

clauses abusives (conditions générales), L. 211-2., L. 211-3., L. 211-4., L. 211-5.

code de conduite (pratiques commerciales), L. 121-2.

colportage, L. 222-8.

commande avec obligation de payer (contrats à distance), L. 222-4.

communication à distance (contrats à distance), L. 222-11.

communication commerciale (contrats à distance, services financiers hors assurances), L. 222-12.

compétences (intermédiaires de crédit immobilier et prêteur), L. 226-37., L. 226-38.

conditions générales, L. 211-1., L. 211-2., L. 211-3., L. 211-4., L. 211-5., L. 211-6., L. 211-7.

Conseil de la consommation, L. 312-1.

conseil indépendant (crédit immobilier), L. 226-16.

conseiller indépendant (crédit immobilier), L. 226-16.

consommateur, L. 010-1.

contenu numérique, L. 010-1.

contrat à distance (contrats à distance), L. 222-1.

contrat à distance (services financiers hors assurances), L. 222-12., L. 222-13., L. 222-14., L. 222-15., L. 222-16., L. 222-17., L. 222-18., L. 222-19., L. 222-20., L. 222-21., L. 222-22., L. 222-23.

contrat à distance et hors établissement (hors services financiers), L. 222-2., L. 222-3., L. 222-4., L. 222-5., L. 222-6., L. 222-7., L. 222-8., L. 222-9., L. 222-10., L. 222-11.

contrat accessoire, L. 222-1.

contrat de crédit (crédit à la consommation), L. 224-2.

contrat de crédit (crédit immobilier), L. 226-1.

contrat de crédit immobilier, L. 226-1.

contrat de crédit immobilier en fonds partagés, L. 226-1.

contrat de crédit immobilier en monnaie étrangère, L. 226-1.

contrat de crédit lié (crédit à la consommation), L. 224-2.

contrat de service, L. 213-1.

contrat de service (règlement extrajudiciaire des litiges), L. 411-1.

contrat de vente, L. 213-1.

contrat de vente (règlement extrajudiciaire des litiges), L. 411-1.

contrat de voyage à forfait, L. 225-2.

contrat de voyage à forfait, L. 225-5., L. 225-6.

contrat hors établissement, L. 222-1.

contrats d'utilisation de biens à temps partagé, L. 223-1., L. 223-2., L. 223-3., L. 223-4., L. 223-5., L. 223-6., L. 223-7., L. 223-8., L. 223-9., L. 223-10., L. 223-11., L. 223-12., L. 223-13.

contrats de crédit à durée indéterminée (crédit à la consommation), L. 224-14.

contrats de crédit liés (crédit à la consommation), L. 224-16.

contrats de produits de vacances à long terme, L. 223-1., L. 223-2., L. 223-3., L. 223-4., L. 223-5., L. 223-6., L. 223-7., L. 223-8., L. 223-9., L. 223-10., L. 223-11., L. 223-12., L. 223-13.

contrats de revente et d'échange, L. 223-1., L. 223-2., L. 223-3., L. 223-4., L. 223-5., L. 223-6., L. 223-7., L. 223-8., L. 223-9., L. 223-10., L. 223-11., L. 223-12., L. 223-13.

coopération internationale (crédit immobilier), L. 226-44.

coût total du crédit pour le consommateur (crédit à la consommation), L. 224-2.

coût total du crédit pour le consommateur (crédit immobilier), L. 226-1.

crédit pont (crédit immobilier), L. 226-1.

crédit relais (crédit immobilier), L. 226-1.

CSSF (crédit immobilier), L. 226-1.

début du forfait (voyages à forfait), L. 225-2.

décision commerciale (pratiques commerciales), L. 121-2.

dédommagement (voyages à forfait), L. 225-12.

dépassement (crédit à la consommation), L. 224-19.

dépassement (crédit à la consommation), L. 224-2.

détaillant (voyages à forfait), L. 225-2.

diligence professionnelle (pratiques commerciales), L. 121-2.

dispositions impératives (conditions générales), L. 211-6., L. 211-7.

Dispositions impératives (crédit à la consommation), L. 224-23.

dispositions impératives (crédit immobilier), L. 226-39.

dispositions impératives (voyages à forfait), L. 225-21.

droit à réparation (voyages à forfait), L. 225-20.

droit de rétractation (contrats à distance et hors établissement), L. 222-9., L. 222-10.

droit de rétractation (contrats à distance services financiers hors assurances), L. 222-18., L. 222-19.

droit de rétractation (Contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats de produits de vacances à long terme et contrats de revente et d'échange), L. 223-6., L. 223-7., L. 223-8.

droit de rétractation (contrats de produits de vacances à long terme), L. 223-6., L. 223-7., L. 223-8.

droit de rétractation (contrats de revente et d'échange), L. 223-6., L. 223-7., L. 223-8.

droit de rétractation (crédit à la consommation), L. 224-15.

droit de rétractation (général), L. 221-3.

droit de rétractation (voyages à forfait), L. 225-10.

enchère publique, L. 010-1.

engagement conditionnel ou garantie (crédit immobilier), L. 226-1.

entité qualifiée (règlement extrajudiciaire des litiges), L. 411-1.

entité qualifiée (règlement extrajudiciaire des litiges), L. 431-1., L. 431-2., L. 431-3., L. 431-4., L. 432-1., L. 432-2., L. 432-3., L. 432-4., L. 432-5., L. 432-6., L. 432-7., L. 432-8., L. 432-9., L. 432-10., L. 432-11., L. 432-12., L. 432-13., L. 432-14., L. 432-15., L. 432-16., L. 432-17.

entités qualifiées (règlement extrajudiciaire des ligites), L. 431-1., L. 431-2., L. 431-3., L. 431-4.

erreur de réservation (voyages à forfait), L. 225-19.

établissement (voyages à forfait), L. 225-2.

établissement commercial (contrats à distance), L. 222-1.

établissement de crédit (contrat immobilier), L. 226-1.

État membre d'accueil (contrat immobilier), L. 226-1.

État membre d'origine (contrat immobilier), L. 226-1.

évaluation de la solvabilité (contrat immobilier), L. 226-1.

exécution du contrat (contrats à distance services financiers hors assurances), L. 222-20., L. 222-21., L. 222-22., L. 222-23.

exécution du contrat (Contrats d'utilisation de biens à temps partagé), L. 223-9., L. 223-10., L. 223-11., L. 223-12.

exécution du contrat (contrats de produits de vacances à long terme), L. 223-9., L. 223-10., L. 223-11., L. 223-12.

exécution du contrat (contrats de revente et d'échange), L. 223-9., L. 223-10., L. 223-11., L. 223-12.

exécution du forfait (voyages à forfait), L. 225-11., L. 225-12., L. 225-13., L. 225-14.

exigences d'information (intermédiaires de crédit immobilier), L. 226-35.

expédition des biens, L. 213-4.

facilité de découvert (crédit à la consommation), L. 224-13.

facilité de découvert (crédit à la consommation), L. 224-2.

fiche d'information standardisée européenne (FISE) (crédit immobilier), L. 226-8.

FISE (crédit immobilier), L. 226-8.

forfait, L. 225-2.

formulaire "informations européennes en matière de crédit aux consommateurs" (crédit à la consommation), L. 224-6., L. 224-7., L. 224-8.

fourniture non demandée d'un bien ou service, L. 213-7.

frais pour l'utilisation du moyen de paiement, L. 213-3.

garantie commerciale, L. 212-10., L. 212-11.

garantie légales, L. 212-1., L. 212-2., L. 212-3., L. 212-4., L. 212-5., L. 212-6., L. 212-7., L. 212-8., L. 212-9.

garanties, L. 212-1., L. 212-2., L. 212-3., L. 212-4., L. 212-5., L. 212-6., L. 212-7., L. 212-8., L. 212-9., L. 212-10., L. 212-11., L. 212-12., L. 212-13.

gratuit (pratiques commerciales), L. 122-4.

groupe (crédit immobilier), L. 226-1.

indication des prix, L. 112-1., L. 112-2., L. 112-3., L. 112-4., L. 112-5., L. 112-6., L. 112-7., L. 112-8., L. 112-9.

indication du prix des produits, L. 112-3., L. 112-4., L. 112-5., L. 112-6., L. 112-7.

indication du prix des services, L. 112-8.

influence injustifiée (pratiques commerciales), L. 121-2.

information (obligation générale), L. 111-1.

information des consommateurs (contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement), L. 113-1.

information précontractuelle (crédit à la consommation), L. 224-6., L. 224-7., L. 224-8., L. 224-9.

informations contractuelles (crédit à la consommation), L. 224-11.

informations précontractuelles, L. 221-2.

informations précontractuelles (contrats à distance), L. 222-3.

informations précontractuelles (contrats à distance, services financiers hors assurances), L. 222-14., L. 222-15., L. 222-16., L. 222-17.

informations précontractuelles (Contrats d'utilisation de biens à temps partagé), L. 223-4., L. 223-5.

informations précontractuelles (contrats de produits de vacances à long terme), L. 223-4., L. 223-5.

informations précontractuelles (contrats de revente et d'échange), L. 223-4., L. 223-5.

informations précontractuelles (contrats hors établissement), L. 222-6.

informations précontractuelles (crédit immobilier), L. 226-7., L. 226-8., L. 226-9., L. 226-10.

informations précontractuelles (voyages à forfait), L. 225-3., L. 225-4.

intermédiaire de crédit, L. 224-2.

intermédiaire de crédit immobilier, L. 226-1.

intermédiaire de crédit immobilier lié, L. 226-1.

intermédiaires (crédit immobilier), L. 226-23., L. 226-24., L. 226-25., L. 226-26., L. 226-27., L. 226-28., L. 226-29., L. 226-30., L. 226-31., L. 226-32., L. 226-33., L. 226-34., L. 226-35.

intermédiaires de crédit (crédit à la consommation), L. 224-21., L. 224-22.

invitation à l'achat (pratiques commerciales), L. 121-2.

litige de consommation (règlement extrajudiciaire des litiges), L. 411-1.

litige national (règlement extrajudiciaire des litiges), L. 411-1.

litige transfrontalier (règlement extrajudiciaire des litiges), L. 411-1.

livraison, L. 213-2., L. 213-4.

lois protégeant les intérêts des consommateurs, L. 311-2.

médiateur, L. 421-1., L. 423-2.

Médiateur de la consommation, L. 421-1.

modification du contrat (voyages à forfait), L. 225-9.

modification du prix (voyages à forfait), L. 225-8.

monnaie étrangère (crédit immobilier), L. 226-18.

montant total du crédit (crédit à la consommation), L. 224-2.

montant total du crédit (crédit immobilier), L. 226-1.

montant total dû par le consommateur (crédit à la consommation), L. 224-2.

montant total dû par le consommateur (crédit immobilier), L. 226-1.

non-conformité (voyages à forfait), L. 225-2.

numéros de téléphone surtaxés (interdiction), L. 213-5.

obligations formelles (contrat de crédit immobilier), L. 226-10.

obligations formelles (contrat de voyages à forfait), L. 225-5.

obligations formelles (contrats à distance), L. 222-4., L. 222-5.

obligations formelles (contrats à distance, services financiers hors assurances), L. 222-17.

obligations formelles (contrats de biens partagés), L. 223-5.

obligations formelles (contrats de crédit à la consommation), L. 224-11., L. 224-12., L. 224-13.

obligations formelles (contrats de produits de vacances à long terme), L. 223-5.

obligations formelles (contrats de revente ou d'échange), L. 223-5.

obligations formelles (contrats hors établissement), L. 222-7.

omission trompeuse (pratiques commerciales), L. 122-3.

opérateur de technique de communication (contrats à distance), L. 222-1.

organisateur (voyages à forfait), L. 225-2.

organisateur établi en dehors de l'Espace économique européen (voyages à forfait), L. 225-18.

paiement supplémentaire, L. 213-6.

personnel (crédit immobilier), L. 226-1.

point de vente (voyages à forfait), L. 225-2.

pratiques commerciales, L. 121-2.

pratiques commerciales agressives, L. 122-5., L. 122-6., L. 122-7.

pratiques commerciales déloyales, L. 121-1., L. 121-2., L. 121-3., L. 121-4., L. 121-5., L. 121-6., L. 121-7., L. 122-8.

pratiques commerciales des entreprises vis-à-vis des consommateurs, L. 121-2.

Pratiques commerciales trompeuses, L. 122-2., L. 122-3., L. 122-4.

pratiques commerciales trompeuses en toutes circonstances, L. 122-4.

prestation de voyage liée, L. 225-2.

prêteur (crédit à la consommation), L. 224-2.

prêteur (crédit immobilier), L. 226-1.

prêteur autre qu'un établissement de crédit (crédit immobilier), L. 226-1.

prêteurs et des intermédiaires de crédit (crédit à la consommation), L. 224-21, L. 224-22.

producteur (garanties), L. 212-2.

produit (pratiques commerciales), L. 121-2.

profession réglementée (pratiques commerciales), L. 121-2.

professionnel, L. 010-1.

professionnel (voyages à forfait), L. 225-2.

protection contre l'insolvabilité (voyages à forfait), L. 225-15., L. 225-16., L. 225-17.

publicité (crédit à la consommation), L. 224-4., L. 224-5.

publicité (crédit immobilier), L. 226-5., L. 226-6.

rapatriement (voyages à forfait), L. 225-2.

réduction de prix (voyages à forfait) , L. 225-12.

règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, L. 411-1.

règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, L. 411-1.

règles de conduite (intermédiaires de crédit immobilier et prêteur), L. 226-36.

remboursement anticipé (crédit à la consommation), L. 224-17.

remboursement anticipé (crédit immobillier), L. 226-20.

réparation (garanties), L. 212-12., L. 212-13.

représentant désigné (crédit immobilier), L. 226-1.

résiliation du contrat (voyages à forfait) , L. 225-10.

résolution extrajudiciaire des litiges (crédit à la consommation), L. 224-26.

responsable de code (pratiques commerciales), L. 121-2.

retards de paiement (crédit immobilier), L. 226-21., L. 226-22.

saisie (crédit immobilier), L. 226-21., L. 226-22.

sanctions (contrats à distance), L. 222-11.

sanctions (contrats d'utilisation de biens à temps partagé), L. 223-13.

sanctions (contrats de produits de vacances à long terme), L. 223-13.

sanctions (contrats de revente et d'échange), L. 223-13.

sanctions (crédit à la consommation), L. 224-24, L. 224-25.

sanctions (crédit immobilier), L. 226-40., L. 226-41., L. 226-42., L. 226-43.

sanctions (voyages à forfaits), L. 225-22., L. 225-23.

sans frais (pratiques commerciales), L. 122-4.

service auxiliaire, L. 226-1.

service de voyage (voyages à forfait), L. 225-2.

service financier (contrats à distance), L. 222-1.

Service national du Médiateur de la consommation (Médiateur de la consommation), L. 421-1.

services de conseil (crédit immobilier), L. 226-1.

services de conseil (crédit immobilier), L. 226-15.

services de la société de l'information (contrats à distance), L. 222-1.

solvabilité (crédit immobilier), L. 226-12., L. 226-13., L. 226-14.

solvabilité du consommateur (crédit à la consommation), L. 224-10.

support durable, L. 010-1.

support durable (voyages à forfait), L. 225-2.

TAEG (crédit immobilier), L. 226-1.

TAEG (crédit immobilier), L. 226-19.

taux annuel effectif global (crédit à la consommation), L. 224-2.

taux annuel effectif global (crédit à la consommation), L. 224-20.

taux annuel effectif global (crédit immobilier), L. 226-1.

taux annuel effectif global (crédit immobilier), L. 226-19.

taux débiteur (crédit à la consommation), L. 224-12.

taux débiteur (crédit à la consommation), L. 224-2.

taux débiteur (crédit immobilier), L. 226-1.

taux débiteur (crédit immobilier), L. 226-16.

taux débiteur fixe (crédit à la consommation), L. 224-2.

taux variable (crédit immobilier), L. 226-17.

technique de communication à distance (contrats à distance), L. 222-1.

titre gracieux (à) (pratiques commerciales), L. 122-4.

vente de porte en porte, L. 222-8.

vente liée (crédit immobilier), L. 226-1.

ventes liées (crédit immobilier), L. 226-11.

voyageur (voyages à forfait), L. 225-2.

1 Titre 3. - Dispositions relatives 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 et Titre 4. - Dispositions relatives aux contrats de crédits à la consommation repris dans le Livre II de la Partie législative du Code de la consommation.
2 Inséré par la loi du 2 avril 2014.
3 Renuméroté par la loi du 2 avril 2014.
4 Abrogé par la loi du 2 avril 2014.
5 Inséré par la loi du 2 avril 2014.
6 Inséré par la loi du 2 avril 2014.

1 Termes supprimés par la loi du 6 novembre 2017.

1 Termes remplacés par la loi du 6 novembre 2017.

1 Termes remplacés par la loi du 6 novembre 2017.

1 Inséré par la loi du 2 avril 2014.
2 Déplacé par la loi du 2 avril 2014.
3 Renuméroté par la loi du 2 avril 2014.
4 Modifié par la loi du 2 avril 2014.
5 Titre modifié par la loi du 2 avril 2014.

1 Ajouté par la loi du 6 novembre 2017.

1 Supprimé par la loi du 6 novembre 2017.

1 Modifié par la loi du 2 avril 2014.

1 Modifié par la loi du 2 avril 2014.

1 Modifié par la loi du 2 avril 2014.

1 Modifié par la loi du 2 avril 2014.

1 Modifié par la loi du 2 avril 2014.

1 Supprimé par la loi du 17 avril 2018.
2 Modifié par la loi du 17 avril 2018.

1 Base légale: Loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation.