

MEMORIAL
Journal Officiel
du Grand-Duché de
Luxembourg



MEMORIAL
Amtsblatt
des Großherzogtums
Luxemburg

RECUEIL DE LEGISLATION

A — N° 61

8 mai 2003

Sommaire

**PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIERE
DE CONTRATS A DISTANCE**

Loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur page **1026**

Loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur.

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

Notre Conseil d'Etat entendu;

De l'assentiment de la Chambre des Députés;

Vu la décision de la Chambre des Députés du 13 mars 2003 et celle du Conseil d'Etat du 25 mars 2003 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote;

Avons ordonné et ordonnons:

Art. 1^{er}.- Au sens de la présente loi, on entend par:

(1) „contrat à distance”: tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même;

(2) „consommateur”: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;

(3) „professionnel”: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit dans le cadre de son activité professionnelle;

(4) „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;

(5) „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;

(6) „services financiers”: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;

(7) „support durable”: tout instrument qui permet au consommateur 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.

Art. 2.- (1) La présente loi s'applique aux contrats à distance, à l'exception de ceux:

- a) portant sur des services financiers;
- b) conclus par voie électronique telle que définie dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- c) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
- d) conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
- e) conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location;
- f) conclus lors d'une vente aux enchères.

(2) Les articles 3, 4, 5 et 6 de la présente loi ne s'appliquent pas:

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

Art. 3.- (1) En temps utile avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) l'identité et l'adresse géographique de l'établissement du professionnel et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations, et son numéro de téléphone;
- b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
- d) les frais de livraison, le cas échéant;
- e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- f) l'existence d'un droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, l'indication si les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation;
- g) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes;

- h) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an;
- i) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- j) la durée de validité de l'offre ou du prix;
- k) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

(2) Les informations visées au paragraphe qui précède, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables.

(3) Dans le cas de communications téléphoniques, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(4) En cas de contestation relative à l'existence ou au contenu d'une obligation ou information préalable, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 4.- (1) Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 3, 1^{er} paragraphe, points a) à h) en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès. En tout état de cause, doit être fournie une information écrite non équivoque, claire et compréhensible sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 5.

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

(3) En cas de contestation relative à la confirmation des informations, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 5.- (1) Pour tout contrat conclu à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter, sans pénalité et sans indication du motif. Toutefois, si le consommateur n'a pas reçu la confirmation des informations visées à l'article 4, le délai de rétractation est de trois mois. Ces délais courent:

- a) pour les biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur,
- b) pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat.

(2) Si la confirmation des informations visées à l'article 4 intervient pendant le délai de trois mois visé au paragraphe précédent, le délai de sept jours commence à courir à compter du jour de la réception des informations par le consommateur.

(3) En cas de contestation sur la date de réception des biens ou, pour les services, sur la date de la conclusion du contrat, la charge de la preuve incombe au professionnel.

(4) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu au premier paragraphe pour les contrats:

- a) de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours ouvrables prévu au premier paragraphe;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, que le professionnel n'est pas en état de contrôler;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou téléchargés par le consommateur;
- e) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;
- f) de services de paris et de loteries.

(5) Lorsque le prix d'un produit 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.

Art. 6.- En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat, le professionnel est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. 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. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de trente jours. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.

Art. 7.- (1) Sauf convention contraire, le professionnel doit exécuter la commande au plus tard dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au professionnel.

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

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

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

(3) En cas de contestation relative au respect du délai d'exécution, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 8.- (1) Est interdite la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci lorsque cette fourniture est accompagnée d'une demande de paiement.

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

Art. 9.- (1) L'utilisation par un professionnel des techniques suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

- a) système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel);
- b) télécopie;
- c) téléphone.

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

Art. 10.- (1) Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente loi.

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

Art. 11.- Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un Etat non membre de l'Union européenne, il sera impérativement fait application des dispositions de la présente loi, si le consommateur a sa résidence habituelle sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne et que le contrat y est proposé, conclu ou exécuté.

Art. 12.- (1) Les dispositions de la présente loi s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires ou nationales, des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.

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

Art. 13.- L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

Art. 14.- La référence à la présente loi pourra se faire sous forme abrégée en utilisant les termes de „loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance”.

Mandons et ordonnons que la présente loi soit insérée au Mémorial pour être exécutée et observée par tous ceux que la chose concerne.

Le Ministre de l'Economie,
Henri Grethen

Cabasson, le 16 avril 2003.
Henri

Doc. parl. 4781; sess. ord. 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003