

MEMORIAL
Journal Officiel
du Grand-Duché de
Luxembourg



MEMORIAL
Amtsblatt
des Großherzogtums
Luxemburg

RECUEIL DE LEGISLATION

A — N° 60

14 avril 2016

Sommaire

CODE DE LA CONSOMMATION

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 page **1032**

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.

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

Notre Conseil d'État entendu;

De l'assentiment de la Chambre des Députés;

Vu la décision de la Chambre des Députés du 19 janvier 2016 et celle du Conseil d'État du 2 février 2016 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote;

Avons ordonné et ordonnons:

Art. 1^{er}. À la suite de l'article L. 320-7 du Code de la consommation, il est inséré un nouveau Livre 4 qui prend la teneur suivante:

«LIVRE 4. - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1. - Principes généraux

Chapitre 1^{er}. - 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 État 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'Économie dans ses attributions;
- 8) «règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation»: le Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

(2) Un professionnel est établi:

- 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 judiciaire des litiges de consommation ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs, il doit, avant la conclusion de tout contrat de vente ou de service, fournir au consommateur des informations sur l'entité ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont il relève. Ces informations comprennent l'adresse du site Internet de l'entité qualifiée ou des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges concernées.

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

(2) Dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg n'a pas pu être réglé après qu'une réclamation a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel doit fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1, 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 État membre de l'Union européenne, afin de les orienter vers une entité située dans un autre État 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^{er}. - Création et missions

Art. L. 421-1. Il est créé sous l'autorité du ministre ayant l'Économie 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^{ère}. - 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^{ère}. - 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 1^{er} du présent article, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire 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 1^{er}.

Chapitre 3. - Financement et statut du personnel affecté au service du Médiateur de la consommation

Art. L. 423-1. L'État 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'État.

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'Économie 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'Économie 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. À 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'État.

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'État. 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^{er}. - Liste des entités qualifiées

Art. L. 431-1. (1) Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions est l'autorité compétente qui dresse la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées au chapitre 2 du présent titre.

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;

- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2.

(2) Cette liste est notifiée par le ministre ayant l'Économie 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'Économie 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'Économie 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'Économie dans ses attributions met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

(5) Le ministre ayant l'Économie 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'Économie dans ses attributions publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités figurant sur sa liste et l'envoi 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 1^{er} adresse une demande au ministre ayant l'Économie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au ministre ayant l'Économie 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'Économie dans ses attributions.

Art. L. 431-3. Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au ministre ayant l'Économie dans ses attributions des informations sur:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un État 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'Économie dans ses attributions entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux conditions du chapitre 2 ou des articles L. 422-6, paragraphe 2 et L. 422-7 ou de l'article L. 431-3, le ministre ayant l'Économie 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^{ère}. - Exigences propres aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1^{ère}. - 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 1^{er}, doivent:

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

Art. L. 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'Économie dans ses attributions, conformément à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er};
- 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 État 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 1^{er};
- 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 État 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 État 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 1^{er} 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 emploie ou les rémunère 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^{ère}. - 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 1^{er} et à l'article L. 432-16, paragraphe 1^{er}.

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 1^{er}, 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 1^{er}.

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 1^{er} du présent article, en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.»

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

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

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

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

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

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

2° A l'article L. 224-4, paragraphe 1^{er}, il est ajouté un alinéa 3 qui prend la teneur suivante:

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

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

«Art. L. 224-5.

Est interdite toute publicité:

- 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.»

4° A l'article L. 224-6, paragraphe 1^{er}, alinéa 1 il est ajouté après la première phrase une nouvelle phrase de la teneur suivante:

«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.»

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

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

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

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

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

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

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

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

L'article L. 320-7 aura le libellé suivant:

«Art. L. 320-7.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2, L. 225-1 à L. 225-20, 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 président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

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

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

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

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'Économie,
Étienne Schneider

Palais de Luxembourg, le 17 février 2016.
Henri

Doc. parl. 6769; sess. ord. 2014-2015 et 2015-2016; Dir. 2013/11/UE.
