

**Projet de loi n°5881 portant introduction d'un**

**CODE DE LA CONSOMMATION**

**Projet d'amendements gouvernementaux**

---

**ANNEXE**

**Code de la consommation**

**Dispositions préliminaires - Définitions de portée générale**

**Art. L. 010-1.** Pour l'application du présent code, il faut entendre par :

- 1) « Consommateur » : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité ~~professionnelle~~ commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- 2) « Professionnel » : toute personne physique ou morale qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité professionnelle commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel;
- 3) « Support durable »: tout instrument qui permet au consommateur 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. L. 010-2.** Le présent Code est sans préjudice

- 1) de la loi du 28 novembre 2006 portant 1. transposition de la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en oeuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique; 2. transposition de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 3. modification du Code du travail et portant introduction dans le Livre II d'un nouveau titre V relatif à l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 4. modification des articles 454 et 455 du Code pénal; 5. modification de la loi du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées et
- 2) de la loi du 21 décembre 2007 portant 1. transposition de la directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en oeuvre 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**

### **Chapitre 1. Obligation générale 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 ~~de service~~ 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.

#### **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.

(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.

~~Un règlement grand-ducal énumérera les produits qui dérogent au présent article.~~

**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<sup>2</sup> ou dans un commerce ambulant, est facultative.

(2) La dérogation prévue à l'alinéa au premier paragraphe est exclue lorsque plusieurs commerces sont exploités par une même personne, physique ou morale, et que la surface de vente de l'un d'entre eux excède 400 m<sup>2</sup>.

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

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

**Art. L. 112-8. (1)** Tout professionnel, à l'exception des professions libérales, doit, sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires propres à sa profession ou à son domaine d'activité, indiquer au consommateur les tarifs unitaires toutes taxes comprises des prestations les plus courantes qu'il propose.

Lorsque le prix définitif ne peut être déterminé par avance, l'indication doit porter sur le prix des différents paramètres utilisés pour le calcul du prix total. Il en est ainsi notamment du tarif horaire toutes taxes comprises de la main-d'oeuvre et des frais de déplacement.

(2) Lorsque le professionnel dispose de locaux aménagés et accessibles au public, ses tarifs doivent être affichés et être visibles tant de l'extérieur que de l'intérieur.

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

#### **Section 4. Sanctions**

**Art. L. 112-9.** Les infractions au présent titre sont punies d'une amende de 251 à 50.000 euros.

Le ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs a la faculté de transiger sur l'amende toutes les fois que l'infraction ou la tentative d'infraction sont accompagnées de circonstances atténuantes et qu'il juge que le paiement d'une somme égale ou inférieure à 1.250 euros constitue une sanction suffisante.

La transaction peut intervenir tant que la juridiction compétente n'a pas été saisie par renvoi ou par citation directe.

Le ministre du ressort peut déléguer le pouvoir de transiger à un ou plusieurs agents habilités au sens de l'article 311-6, paragraphe 1.

En cas d'inexécution de la transaction par non-paiement dans le délai imparti de l'amende, la transaction devient caduque et l'action publique suivra son cours.

## **Titre 2. PRATIQUES COMMERCIALES DELOYALES**

### **Chapitre 1. Dispositions générales**

**Art. L. 121-1.** (1) Le présent titre s'applique aux pratiques commerciales déloyales des professionnels vis-à-vis des consommateurs portant atteinte à leurs intérêts économiques et ce avant, pendant et après l'offre en vente et la vente de produits.

(2) Le présent titre s'applique sans préjudice

1. du droit des contrats, en particulier des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats;
2. des dispositions communautaires ou nationales relatives à la santé et à la sécurité des produits;
3. des dispositions législatives, réglementaires et administratives en matière de certification et d'indication du titre des ouvrages en métal précieux;
4. des conditions d'établissement ou des régimes d'autorisation ou des codes de déontologie ou de toute autre disposition spécifique régissant les professions réglementées;

5. de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes ;
6. 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.

**Art. L. 121-2.** Pour l'application du présent titre, il faut entendre par :

1. ~~« consommateur » : toute personne physique qui, pour les pratiques commerciales relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;~~
2. ~~« professionnel » : toute personne physique ou morale qui, pour les pratiques commerciales relevant de la présente loi, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel ;~~
3. « produit » : tout bien ou tout service, y compris les biens immeubles, les droits et les obligations ;
4. « 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 ;
5. « 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 ;
6. « 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 ;
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 lui ;
8. « 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 ;
9. « 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 ;

10. « 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 ;
11. « 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 ;
12. « 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 prévienne cette conséquence, sont évaluées du point de vue du membre moyen de ce groupe. Cette disposition est sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou des déclarations qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.

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

### **Section 1. Pratiques commerciales trompeuses**

#### *Sous-section 1. Actions trompeuses*

**Art. L. 122-2.** (1) Une pratique commerciale est réputée trompeuse :

- 1) si elle contient des informations fausses ;  
ou

- 2) si, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen, même si les informations présentées sont factuellement correctes, en ce qui concerne un ou plusieurs des éléments ci-après et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Ces éléments concernent:
- a) l'existence ou la nature du produit ;
  - b) les caractéristiques principales du produit, telles que sa disponibilité, ses avantages, les risques qu'il présente, son exécution, sa composition, ses accessoires, le service après-vente et le traitement des réclamations, le mode et la date de fabrication ou de prestation, sa livraison, son aptitude à l'usage, son utilisation, sa quantité, ses spécifications, son origine géographique ou commerciale ou les résultats qui peuvent être attendus de son utilisation ou les résultats et les caractéristiques essentielles des tests ou contrôles effectués sur le produit ;
  - c) l'étendue des engagements du professionnel, la motivation de la pratique commerciale et la nature du processus de vente, ainsi que toute affirmation ou tout symbole faisant croire que le professionnel ou le produit bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect ;
  - d) le prix ou le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix ;
  - e) la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;
  - f) la nature, les qualités et les droits du professionnel ou de son représentant, tels que son identité et son patrimoine, ses qualifications, son statut, son agrément, son affiliation ou ses liens ou ses droits de propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle ou les récompenses et distinctions qu'il a reçues ;
  - g) les droits du consommateur, en particulier le droit de remplacement ou de remboursement selon ~~l'article 5 de la loi modifiée du 21 avril 2004 relative à la garantie de conformité~~ 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 paragraphe 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 (publi-reportage).
- 12) Formuler des affirmations factuellement inexactes en ce qui concerne la nature et l'ampleur des risques auxquels s'expose le consommateur sur le plan de sa sécurité personnelle ou de celle de sa famille s'il n'achète pas le produit.
- 13) Promouvoir un produit similaire à celui d'un fabricant particulier de manière à inciter délibérément le consommateur à penser que le produit provient de ce même fabricant alors que tel n'est pas le cas.
- 14) Créer, exploiter ou promouvoir un système de promotion pyramidale dans lequel un consommateur verse une participation en échange de la possibilité de percevoir une contrepartie provenant essentiellement de l'entrée d'autres consommateurs dans le système plutôt que de la vente ou de la consommation de produits.
- 15) Sans préjudice des articles 6 à 11 de la loi modifiée du 30 juillet 2002 sanctionnant la concurrence déloyale, déclarer que le professionnel est sur le point de cesser ses activités ou de les établir ailleurs alors que tel n'est pas le cas.
- 16) Affirmer d'un produit qu'il augmente les chances de gagner aux jeux de hasard.
- 17) Affirmer faussement qu'un produit est de nature à guérir des maladies, des dysfonctionnements ou des malformations.
- 18) Communiquer des informations factuellement inexactes sur les conditions de marché ou sur les possibilités de trouver le produit, dans le but d'inciter le consommateur à acquérir celui-ci à des conditions moins favorables que les conditions normales de marché.
- 19) Affirmer qu'un concours est organisé ou qu'un prix peut être gagné sans attribuer les prix décrits ou un équivalent raisonnable.
- 20) Décrire un produit comme étant «gratuit», «à titre gracieux», «sans frais» ou autres termes similaires si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables liés à la réponse à la pratique commerciale et au fait de prendre possession ou livraison de l'article.
- 21) Inclure dans le matériel promotionnel une facture ou un document similaire demandant paiement qui donne au consommateur l'impression qu'il a déjà commandé le produit commercialisé alors que ce n'est pas le cas.
- 22) Affirmer faussement ou donner l'impression que le professionnel agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, ou se présenter faussement comme un consommateur.

- 23) Créer faussement l'impression que le service après-vente en rapport avec un produit est disponible dans un Etat membre autre que celui dans lequel le produit est vendu.

## **Section 2. Pratiques commerciales agressives**

**Art. L. 122-5.** Une pratique commerciale est réputée agressive si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle altère ou est susceptible d'altérer de manière significative, du fait du harcèlement, de la contrainte, y compris le recours à la force physique, ou d'une influence injustifiée, la liberté de choix ou de conduite du consommateur moyen à l'égard d'un produit, et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

**Art. L. 122-6.** Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération:

- a) le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance;
- b) le recours à la menace physique ou verbale;
- c) l'exploitation en connaissance de cause par le professionnel de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit;
- d) tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur;
- e) toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

**Art. L. 122-7.** Les pratiques commerciales agressives ci-après sont réputées déloyales en toutes circonstances :

- 1) Donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu.
- 2) Effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur sans 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 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. 122-8.** *(1) Ceux qui contreviennent aux dispositions des articles L.122-1 à L.122-5 et de l'article L.122-7 sont soumis à une sanction pécuniaire prononcée par le ministre ayant l'économie dans ses attributions, sanction dont le montant est proportionné à la gravité du manquement, à la situation du contrevenant, à l'ampleur du dommage et aux avantages qui en sont tirés sans pouvoir excéder 150.000 (cent cinquante mille) euros. L'instruction et la procédure sont contradictoires. La décision est susceptible d'un recours en annulation devant le tribunal administratif. La perception des amendes est confiée à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.*

## **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 qui ne peut excéder 10.000 (dix mille) euros et qui est prononcée par le ministre ayant l'économie dans ses attributions. L'instruction et la procédure sont contradictoires. La décision est susceptible d'un recours en annulation devant le tribunal administratif. La perception des amendes est confiée à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.

**Art. L. 211-5.** La présente section ne s'applique pas aux clauses contractuelles qui sont fixées directement ou indirectement par des dispositions légales ou réglementaires ainsi que par des dispositions ou des principes des conventions internationales ratifiées par le Luxembourg ou dont l'Union européenne est partie, notamment dans le domaine des transports.

### **Section 3. Dispositions impératives**

**Art. L. 211-6. (1)** Le consommateur ne peut renoncer à la protection effective dont il bénéficie en vertu du présent livre.

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

**Art. L. 211-7. (1)** Lorsque le consommateur a sa résidence habituelle dans l'un des Etats membres de l'Union européenne et que le contrat a été proposé, conclu ou exécuté sur le territoire d'un ou de plusieurs Etats membres de l'Union européenne, le consommateur ne ~~peut~~ *saurait* être privé de la protection découlant des textes nationaux de transposition des directives suivantes ~~dispositions de~~ :

- 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 et modifiant la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur
- 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
- la Directive 93/13/CE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs
- ~~la Directive 87/102/CE du 22 décembre 1986 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres en matière de crédit à la consommation~~ 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

du fait de l'application au contrat de la loi d'un ~~Etat~~ *pays* tiers.

(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.

## **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<sup>er</sup>, 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 vendeur 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 individuellement négociée, une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans sans que cette durée puisse être inférieure à un

an. En matière automobile, une telle réduction n'est valable que si la première mise en circulation a eu lieu il y a plus d'une année.

**Art. L. 212-7.** Les conventions conclues avant que le consommateur n'ait formulé sa réclamation, qui écartent ou limitent directement ou indirectement les dispositions de la présente ~~loi~~ section sont interdites et réputées nulles et non écrites.

Toutefois, une convention par laquelle le consommateur déclare avoir eu connaissance des défauts de conformité au moment de la conclusion du contrat, en précisant la nature de ceux-ci, est valable.

**Art. L. 212-8.** Les dispositions qui précèdent ne privent pas le consommateur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du Code civil, ou toute autre action de nature contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

**Art. L. 212-9.** Les règles relatives à la garantie des vices cachés dans les contrats de vente entre professionnel et consommateur sont fixées par les articles 1641 à 1649 du Code civil.

### **Section 2. Garantie commerciale**

**Art. L. 212-10.** Constitue une garantie commerciale au sens de la présente section, tout engagement d'un professionnel à l'égard d'un consommateur, soit

- de rembourser le prix payé, ou
- de remplacer, réparer la chose, ou
- de garantir la conformité de la chose ou du service à toutes les prescriptions ou engagements mentionnés dans la déclaration de garantie ou dans tout document publicitaire, ou
- de s'occuper d'une façon quelconque de la chose si elle ne correspond pas aux caractéristiques et qualités énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité y afférente.

**Art. L. 212-11.** (1) Une garantie commerciale doit:

- a) indiquer en termes claires 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.

## **Titre 2. CONTRATS PARTICULIERS**

### **Chapitre 1. Dispositions communes**

#### **Section 1. Informations préalables**

**Art. L. 221-1.** Sans préjudice de dispositions spécifiques des chapitres 2 à 4, le présent chapitre s'applique à tous les contrats particuliers visés aux chapitres 2 à 4.

**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 ~~par tout moyen adapté à la technique de communication utilisée.~~

(3) La preuve de l'exécution des obligations mentionnées au présent article est à charge du professionnel.

#### **Section 2. Droit de rétractation**

**Art. L. 221-3.** (1) Pour tout contrat visé par la section 2 du chapitre 2, ainsi que par les chapitres 3 et 4 du présent titre, le consommateur a le droit de se rétracter par écrit sur tout support durable, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours calendrier. Pour tout contrat visé par la section 1 du chapitre 2, ce délai est de 7 sept jours ouvrables.

(2) Ce délai prend cours :

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

(3) Si le dernier jour du délai visé au paragraphe 1<sup>er</sup> n'est pas un jour ouvrable, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

(4) Le délai visé au paragraphe 1<sup>er</sup> est censé être respecté dès lors que le consommateur a posté sa rétractation auprès du professionnel avant l'expiration de celui-ci.

## **Chapitre 2. Contrats à distance**

**Art. L. 222-1.** Au sens du présent chapitre, on entend par :

- 1) « contrat à distance » : tout contrat concernant des biens ou des services conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système 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) « 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 ;
- 3) « 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 ;
- 4) « service financier » : tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements ;
- 5) « 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.

### **Section 1 : Contrats à distance hors services financiers**

#### *Sous-section 1. Champ d'application*

**Art. L. 222-2.** (1) Le présent chapitre s'applique aux contrats à distance, à l'exception

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

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

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

*Sous-section 2. Informations préalables*

**Art. L. 222-3.** (1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le consommateur doit bénéficier, en temps utile avant la conclusion du contrat, des informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel :

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

(2) Les informations visées au paragraphe 1, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être fournies conformément à l'article L. 221-2, paragraphe 2, *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.

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

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

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

**Art. L. 222-4.** (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 L. 221-2 paragraphe 1, et à l'article L. 222-3, paragraphes 1 et 4, en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard lors de la livraison du bien non destiné à la livraison à des tiers ou 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 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 non équivoque, claire et compréhensible par écrit ou sur un autre support durable sur les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article L. 221-3.

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

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

### Sous-section 3. Droit de rétractation

**Art. L. 222-5.** (1) Si le consommateur n'a pas reçu la confirmation des informations visée à l'article L. 222-4, le délai de rétractation est de trois mois et prend cours conformément à l'article L. 221-3, paragraphe 2.

(2) Si la confirmation des informations visée à l'article L. 222-4 intervient pendant le délai de trois mois visé au paragraphe précédent, le délai de ~~quatorze~~ sept jours ~~ealendrier~~ ouvrables visé à l'article L. 221-3 commence à courir le jour de la réception des informations par le consommateur.

(3) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation ~~prévu à l'article L. 221-3~~ de sept jours ouvrables pour les contrats :

- a) de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai mentionné à l'article L. 221-3 ;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations des taux du 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 périmérer 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 ;
- g) de ventes conclus lors d'enchères par voie électronique.

(4) 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.

**Art. L. 222-6.** En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat à distance, le professionnel est tenu au remboursement des sommes versées en paiement 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 suivant l'expiration de ce délai.

#### Sous-section 4. Exécution du contrat

**Art. L. 222-7.** (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 selon les dispositions de l'article L. 222-6, alinéas 1 et 2 des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration du délai.

**Art. L. 222-8.** ~~(1) Sans préjudice des règles applicables en matière de reconduction tacite des contrats, la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci est interdite, lorsque cette fourniture est accompagnée d'une demande de paiement.~~

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

**Art. L. 222-9.** (1) Sans préjudice des dispositions en matière de communications commerciales non sollicitées par voie électronique, l'utilisation par un professionnel des techniques de communication à distance suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur :

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

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

**Art. L. 222-10.** (1) Les dispositions du présent chapitre s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires ou nationales, des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.

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

**Art. L. 222-11.** La preuve

- de l'existence et du contenu d'une information préalable,
- d'une confirmation des informations,
- du respect des délais et du consentement du consommateur

incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2 du présent code.

## **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 préalables*

**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 (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 telle que prévue 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 (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 préalables 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 (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 pré-contractuelle.

**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 points 2) c) à g), 3) a), d), et e), et 4) b), sont remplacées par les articles 65, 66, 70, 71 de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement.

**Art. L. 222-17.** (1) Le professionnel communique au consommateur toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16 sur un support papier ou sur un autre support durable, mis à la disposition du consommateur et auquel celui-ci a accès en temps utile avant d'être lié par un contrat à distance ou par une offre.

(2) Si un contrat à distance a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre les conditions contractuelles et les informations conformément au paragraphe 1, le professionnel remplit l'obligation lui incombant en vertu du paragraphe 1 immédiatement après la conclusion du contrat à distance. Dans ce cas l'article 1135-1 du Code civil n'est pas applicable.

(3) A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

### *Sous-section 3. Droit de rétractation*

**Art. L. 222-18.** (1) Le délai de rétractation commence à courir conformément à l'article L. 221-3 ou à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-17, paragraphe 1 ou 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au premier tiret.

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

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

a) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:

- opérations de change,
- instruments du marché monétaire,
- titres négociables,
- parts dans les organismes de placement collectif,
- contrats financiers à terme (futures) y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces,
- contrats à terme sur taux d'intérêt (FRA),
- contrats d'échange (swaps) sur taux d'intérêt ou sur devises ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (equity swaps),
- options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Sont comprises en particulier dans cette catégorie les options sur devises et sur taux d'intérêt;

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

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

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

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

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

durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.

(4) Le présent article n'est pas applicable aux contrats de crédit résiliés en vertu de l'article L. 222-5 (4) 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 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.** ~~Les~~ règles suivantes ~~sont~~ *est* applicables en cas de prestations de services non demandés:

- ~~a) La fourniture de services financiers à un consommateur sans demande préalable de celui-ci est interdite, lorsque cette fourniture comporte une demande de paiement immédiat ou différé.~~
- b) *En cas de fourniture non demandée de services financiers à un consommateur, Le consommateur ce dernier est dispensé de toute contre-prestation obligation en cas de fourniture d'un service financier non demandé, l'absence de réponse ne valant pas consentement.*

Les dispositions qui précèdent ne dérogent 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.

~~**Art. L. 222-24.** 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.~~

*Il est proposé de remplacer le livre 2, titre 2, chapitre 3 de l'annexe du projet de loi portant introduction d'un Code de la consommation par le chapitre suivant:*

### **Chapitre 3. 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**

#### **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 préalables**

### **Art. L. 223-4.**

- (1) Pour l'application du présent chapitre il faut entendre par informations préalables au sens de l'article L. 221-2 les informations exactes et suffisantes 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.

Toutefois:

- a) 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.
- b) Dans le cas d'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé concernant un bien immobilier précis, le professionnel remet 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:
- l'identité, le lieu de résidence et la signature de chacune des parties; et
  - 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:
- à partir du jour de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant; ou
  - 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) Le délai de rétractation expire:
- 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.
  - c) En cas de non fourniture par le professionnel des informations visées à l'article 4, paragraphe 1 ou du formulaire standard de rétractation, visé à l'article 5, paragraphe 4 endéans les délais prévus aux points a) et b) du présent paragraphe le consommateur peut invoquer la nullité du contrat.
- (4) 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.
- (5) 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.

**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 aucun 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 aucun 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.** Ceux qui contreviennent aux dispositions des articles L.223-3 à L.223-11 du présent chapitre, sont soumis à des sanctions pécuniaires dont le montant est proportionné à la gravité du manquement, à la situation du contrevenant, à l'ampleur du dommage et aux avantages qui en sont tirés sans pouvoir excéder 25.000.-(vingt-cinq mille) euros.

Le maximum des amendes peut être doublé en cas de récidive dans un délai de 2 ans après un premier manquement aux dispositions des articles L.223-3 à L.223-11 du présent chapitre.

Les sanctions pécuniaires sont prononcées par le ministre ayant l'économie dans ses attributions. L'instruction et la procédure sont contradictoires. La décision est susceptible d'un recours en annulation devant le tribunal administratif. La perception des amendes est confiée à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.''

*Il est proposé de remplacer le livre 2, titre 2, chapitre 4 de l'annexe du projet de loi portant introduction d'un Code de la consommation par le chapitre suivant:*

## **« 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 EUR ou supérieur à 75 000 EUR;
- 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 intérêt 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 intérêt, 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 intérêt, 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. 224-28.

(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. 224-28.

(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. 224-28 à moins que le contrat de crédit ne tombe sous le champ d'application du paragraphe (2) du présent article auquel cas seules les dispositions dudit paragraphe s'appliquent.

## **Section 2. Information et pratiques précédant la conclusion du contrat de crédit**

### *Sous-section 1. Publicité*

**Art. L. 224-4.** (1) Toute publicité concernant un contrat de crédit, quel qu'en soit le support, qui indique un taux d'intérêt ou des chiffres liés au coût du crédit pour le consommateur doit mentionner de façon claire, concise et visible à l'aide d'un exemple représentatif les informations de base suivantes:

- a) le taux débiteur et la nature fixe et/ou variable du taux, accompagné d'informations relatives à tous les frais compris dans le coût total du crédit pour le consommateur;
- b) le montant total du crédit;
- c) le taux annuel effectif global; pour les contrats de crédit prévoyant l'octroi de crédit sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois, l'indication du taux annuel effectif global n'est pas obligatoire;

- d) le cas échéant, la durée du contrat de crédit;
- e) s'il s'agit d'un crédit accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, le prix au comptant et le montant de tout acompte, et
- f) le cas échéant, le montant total dû par le consommateur et le montant des versements échelonnés.

Un règlement grand-ducal peut déterminer ce qu'il faut entendre par exemple représentatif.

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

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

**Art. L. 224-5.** Est interdite :

- a) toute publicité
  - axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit ; ou
  - indiquant qu'un crédit ou une opération de crédit consistant à regrouper des crédits antérieurs peut être consenti sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière de l'emprunteur ; ou
  - mentionne des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis;
- b) toute offre comportant la mention « crédit gratuit » ou une autre mention équivalente.

#### Sous-section 2. Informations précontractuelles

**Art. L. 224-6.** (1) En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou une offre de crédit, le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, lui donnent, sur la base des clauses et conditions du crédit proposé par le prêteur et, le cas échéant, des préférences exprimées par le consommateur et des informations fournies par ce dernier, les informations nécessaires à la comparaison des différentes offres pour prendre une décision en connaissance de cause sur la conclusion d'un contrat de crédit. Ces informations sont fournies, sur un support papier ou sur un autre support durable, à l'aide du formulaire « informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs » repris dans un règlement grand-ducal. Le prêteur est réputé avoir respecté les exigences en matière d'information prévues par le présent paragraphe et à l'article L. 222-3, paragraphes (1) et (2) du présent Code s'il a fourni au consommateur le formulaire « informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs » précité.

Ces informations portent sur:

- a) le type de crédit;

- b) l'identité et l'adresse géographique du prêteur ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- d) la durée du contrat de crédit;
- e) en cas de crédit accordé sous forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné et de contrats de crédit liés, ce bien ou service et son prix au comptant;
- f) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, si disponible, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux initial débiteur, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux. Si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
- g) le taux annuel effectif global et le montant total dû par le consommateur, à l'aide d'un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux; si le consommateur a indiqué au prêteur un ou plusieurs éléments du crédit qu'il privilégie, tels la durée du contrat de crédit ou le montant total du crédit, le prêteur doit tenir compte de ces éléments; si un contrat de crédit offre au consommateur différentes possibilités quant au prélèvement de crédit, assorties de frais ou de taux débiteurs différents, et que le prêteur applique l'hypothèse que le crédit est prélevé suivant la méthode de prélèvement la plus fréquemment utilisée pour ce type de contrat de crédit, le prêteur doit indiquer que l'utilisation d'une autre méthode de prélèvement pour ce type de crédit peut avoir pour conséquence l'application de taux annuels effectifs globaux plus élevés;
- h) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement;
- i) le cas échéant, les frais de tenue d'un ou de plusieurs comptes destinés à enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements, à moins que l'ouverture du compte ne soit facultative, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant à la fois des opérations de paiement et des prélèvements, ainsi que tous autres frais découlant du contrat de crédit et les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
- j) le cas échéant, l'existence de frais de notaire dus par le consommateur à la conclusion du contrat de crédit;
- k) l'obligation de contracter un service accessoire lié au contrat de crédit, notamment une assurance, lorsque la conclusion d'un contrat concernant ce service est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales;
- l) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement, ainsi que les modalités d'adaptation de celui-ci et, le cas échéant, les frais d'inexécution;
- m) un avertissement concernant les conséquences des impayés;
- n) le cas échéant, les sûretés exigées;
- o) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation;

- p) le droit de procéder à un remboursement anticipé et, le cas échéant, le droit du prêteur à une indemnité ainsi que le mode de calcul de cette indemnité conformément à l'article L. 224-17;
- q) le droit du consommateur d'être informé immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données aux fins de l'évaluation de la solvabilité, conformément à l'article L. 224-10, paragraphe (2);
- r) le droit du consommateur de se voir remettre, sur demande et sans frais, un exemplaire du projet de contrat de crédit. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec le consommateur, et
- s) le cas échéant, le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.

Toutes les informations complémentaires que le prêteur souhaite donner au consommateur sont fournies dans un document distinct qui peut être annexé au formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» visé au premier alinéa.

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

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

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

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

**Art. L. 224-7.** Le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, fournissent au consommateur, et, s'il y a lieu, sur base des préférences exprimées éventuellement par ce dernier, les explications lui permettant de comparer les différentes offres et de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Ils se basent notamment sur les données reprises dans le formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» visé à l'article L. 224-6, paragraphe (1), et attirent l'attention du consommateur sur les caractéristiques essentielles des produits proposés et les effets particuliers qu'ils peuvent avoir sur lui, y compris les conséquences d'un défaut de paiement du consommateur.

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

**Art. L. 224-8.** (1) Par dérogation à l'article L. 224-6, paragraphe (1), en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de crédit ou une offre concernant un contrat de crédit visé à l'article L. 224-3, paragraphes (2) ou (4), le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, lui donnent, sur la base des clauses et conditions du crédit proposé par le prêteur et, s'il y a lieu, des préférences exprimées par le consommateur et des informations fournies par ce dernier, les informations nécessaires à la comparaison de différentes offres pour prendre une décision en connaissance de cause sur une éventuelle conclusion d'un contrat de crédit.

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

Les informations portent sur:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) le montant total du crédit;
- d) la durée du contrat de crédit;
- e) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux débiteur initial, les frais applicables dès la conclusion du contrat de crédit et, le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces frais pourront être modifiés;
- f) le taux annuel effectif global à l'aide d'exemples représentatifs mentionnant toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux;
- g) les conditions et les modalités selon lesquelles le contrat de crédit peut être résilié;
- h) pour les contrats de crédit visés à l'article L. 224-3, paragraphe (2), le cas échéant, une indication selon laquelle il peut être demandé à tout moment au consommateur de rembourser le montant total du crédit;

- i) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement, ainsi que les modalités d'adaptation de celui-ci et, le cas échéant, les frais d'inexécution;
- j) le droit du consommateur d'être informé immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données aux fins de l'évaluation de la solvabilité, conformément à l'article L. 224-10, paragraphe (2);
- k) pour les contrats de crédit conclus conformément à l'article L. 224-3, paragraphe (2), les frais applicables dès la conclusion du contrat et le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
- l) le cas échéant, le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.

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

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

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

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

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

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

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

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

*Sous-section 4. Dérogations aux informations précontractuelles requises*

**Art. L. 224-9.** Les articles L. 224-6, L. 224-7 et L. 224-8 ne s'appliquent pas aux fournisseurs de biens ou aux prestataires de services agissant en qualité d'intermédiaires de crédit à titre accessoire. La présente disposition ne porte pas atteinte à l'obligation du prêteur de veiller à ce que le consommateur reçoive les informations précontractuelles visées auxdits articles.

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

**Art. L. 224-10.** (1) Avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur à partir d'un nombre suffisant d'informations. A cet effet, le consommateur est tenu de communiquer au prêteur les informations nécessaires dont les engagements financiers en cours et les revenus courants. Si le consommateur réside dans un autre Etat membre, le prêteur consulte, si nécessaire, les bases de données appropriées de l'Etat membre où le consommateur a sa résidence habituelle.

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

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

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

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

**Section 3. Informations et droits concernant les contrats de crédit**

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

**Art. L. 224-11.** (1) Les contrats de crédit sont établis sur un support papier ou sur un autre support durable.

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

- (2) Le contrat de crédit mentionne, de façon claire et concise:
- a) le type de crédit;
  - b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
  - c) la durée du contrat de crédit;
  - d) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
  - e) si le crédit est accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, ou dans le cas des contrats de crédit lié, ce produit ou service et son prix au comptant;
  - f) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, le cas échéant, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux débiteur initial, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux, et si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
  - g) le taux annuel effectif global et le montant total dû par le consommateur, calculés au moment de la conclusion du contrat de crédit; toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux sont mentionnées;
  - h) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement;
  - i) en cas d'amortissement du capital d'un contrat de crédit à durée fixe, le droit du consommateur de recevoir, à sa demande et sans frais, à tout moment durant toute la durée du contrat, un relevé, sous la forme d'un tableau d'amortissement.

Ce tableau d'amortissement indique

- les paiements dus ainsi que les périodes et conditions de paiement de ces montants;
  - la ventilation de chaque remboursement entre l'amortissement du capital, les intérêts calculés sur la base du taux débiteur et, le cas échéant, les coûts additionnels.
  - Si le taux d'intérêt n'est pas fixe ou si les coûts additionnels peuvent être modifiés en vertu du contrat de crédit, le tableau d'amortissement indique, de manière claire et concise, que les données mentionnées dans le tableau ne seront valables que jusqu'à la modification suivante du taux débiteur ou des coûts additionnels conformément au contrat de crédit;
- j) s'il y a paiement de frais et intérêts sans amortissement du capital, un relevé des périodes et des conditions de paiement des intérêts débiteurs et des frais récurrents et non récurrents annexes;
  - k) le cas échéant, les frais de tenue d'un ou de plusieurs comptes destinés à enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements, à moins que l'ouverture d'un compte ne soit facultative, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant à la fois des opérations de paiement et des prélèvements, ainsi que tous autres frais découlant du contrat de crédit et les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
  - l) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement applicable au moment de

- la conclusion du contrat de crédit et les modalités d'adaptation de ce taux, ainsi que, le cas échéant, les frais d'inexécution;
- m) un avertissement relatif aux conséquences des paiements manquants;
  - n) le cas échéant, l'existence de frais notariaux;
  - o) les sûretés et assurances exigées, le cas échéant;
  - p) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, la période durant laquelle ce droit peut être exercé et les autres conditions pour l'exercer, y compris des informations sur l'obligation incombant au consommateur de payer le capital prélevé (*draw down*) et les intérêts conformément à l'article L. 224-15, paragraphe (2), point b), et le montant de l'intérêt journalier;
  - q) des informations concernant les droits résultant de l'article L. 224-16 ainsi que leurs conditions d'exercice;
  - r) le droit au remboursement anticipé, la procédure à suivre en cas de remboursement anticipé ainsi que, le cas échéant, des informations sur le droit du prêteur à une indemnité et le mode de calcul de cette indemnité;
  - s) la procédure à suivre pour exercer le droit de résiliation du contrat de crédit;
  - t) l'existence ou non de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;
  - u) le cas échéant, les autres clauses et conditions contractuelles;
  - v) le cas échéant, le nom et l'adresse de l'autorité de surveillance compétente.

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

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

(5) Par dérogation au paragraphe (1), pour les contrats de crédit accordés sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois, les informations suivantes sont fournies, de façon claire et concise:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) la durée du contrat de crédit;
- d) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- e) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, si disponible, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux initial débiteur, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux et, si différents taux débiteurs

- s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
- f) le coût total pour le consommateur, calculé au moment de la conclusion du contrat de crédit;
  - g) une indication selon laquelle il peut être demandé à tout moment au consommateur de rembourser le montant total du crédit;
  - h) la procédure à suivre pour exercer le droit de rétractation du contrat de crédit;
  - i) les informations portant sur les frais applicables dès la conclusion du contrat et, le cas échéant, sur les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés.

#### Sous-section 2. Information sur le taux débiteur

**Art. L. 224-12.** (1) Le consommateur est informé d'une modification du taux débiteur, sur un support papier ou sur un autre support durable, avant que la modification n'entre en vigueur. Cette information indique le montant des paiements à effectuer après l'entrée en vigueur du nouveau taux débiteur et précise si le nombre ou la périodicité des paiements change.

(2) Toutefois, les parties peuvent convenir dans le contrat de crédit que l'information visée au paragraphe (1) est communiquée périodiquement au consommateur, lorsque la modification du taux débiteur résulte d'une modification d'un taux de référence, que le nouveau taux de référence est rendu public par des moyens appropriés et que l'information relative au nouveau taux de référence est également disponible dans les locaux du prêteur.

#### Sous-section 3. Obligations relatives au contrat de crédit prenant la forme d'une facilité de découvert

**Art. L. 224-13.** (1) Lorsqu'un contrat de crédit est consenti sous la forme d'une facilité de découvert, le consommateur est régulièrement informé, sur un support papier ou sur un autre support durable, à l'aide d'un relevé de compte comportant les informations suivantes:

- a) la période précise sur laquelle porte le relevé de compte;
- b) les montants prélevés et la date des prélèvements;
- c) le solde du relevé précédent et la date de celui-ci;
- d) le nouveau solde;
- e) la date et le montant des paiements effectués par le consommateur;
- f) le taux débiteur appliqué;
- g) tous les frais ayant été appliqués;
- h) le cas échéant, le montant minimal à payer.

(2) En outre, le consommateur est informé sur un support papier ou sur un autre support durable, des augmentations du taux débiteur ou des frais dont il est redevable avant que ces modifications n'entrent en vigueur.

Toutefois, les parties peuvent convenir dans le contrat de crédit que l'information relative aux modifications du taux débiteur est communiquée de la manière visée au paragraphe (1), si la modification du taux débiteur résulte de la modification d'un taux de référence,

le nouveau taux de référence est rendu public par des moyens appropriés et l'information relative au nouveau taux de référence est également disponible dans les locaux du prêteur.

*Sous-section 4. Contrats de crédit à durée indéterminée*

**Art. L. 224-14.** (1) Le consommateur peut procéder à tout moment et sans frais à la résiliation type d'un contrat de crédit à durée indéterminée, à moins que les parties n'aient convenu d'un délai de préavis. Ce délai ne peut être supérieur à un mois.

Si le contrat de crédit le prévoit, le prêteur peut procéder à la résiliation type d'un contrat de crédit à durée indéterminée en donnant au consommateur un préavis d'au moins deux mois établi sur un support papier ou sur un autre support durable.

(2) Si le contrat de crédit le prévoit, le prêteur peut, pour des raisons objectivement justifiées, mettre un terme au droit de prélèvement du consommateur dans le cadre d'un contrat de crédit à durée indéterminée. Le prêteur informe le consommateur de la résiliation et des motifs de celle-ci sur un support papier ou sur un autre support durable, si possible avant la résiliation et au plus tard immédiatement après, à moins que la communication de cette information ne soit interdite par la loi ou ne s'oppose à des objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

*Sous-section 5. Droit de rétractation*

**Art. L. 224-15.** (1) Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat de crédit, sans indication de motif.

Ce délai de rétractation commence à courir:

- a) le jour de la conclusion du contrat de crédit, ou
- b) le jour où le consommateur reçoit les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article L. 224-11, si cette date est postérieure à celle visée au point a) du présent alinéa.

(2) Si le consommateur exerce son droit de rétractation:

- a) pour que sa rétractation soit effective avant l'expiration du délai visé au paragraphe (1), il la notifie au prêteur, en suivant les instructions pratiques fournies par ce dernier conformément à l'article L. 224-11, paragraphe (2), point p) et de manière à ce que la preuve de cette notification puisse être administrée conformément au droit luxembourgeois. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable à la disposition du prêteur et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai; et
- b) il paie au prêteur le capital et les intérêts cumulés sur ce capital depuis la date à laquelle le crédit a été prélevé jusqu'à la date à laquelle le capital est payé, sans retard indu et au plus tard trente jours calendrier après avoir envoyé la notification de la rétractation au prêteur. Les intérêts sont calculés sur la base du taux débiteur convenu. Le prêteur n'a droit à aucune autre indemnité versée par le consommateur en cas de rétractation, excepté une indemnité pour les frais non

récupérables que le prêteur aurait payés à une administration publique. Toutefois, si le remboursement ne s'opère pas dans le délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(3) L'exercice du droit de rétractation par le consommateur dans le cadre de son contrat de crédit entraîne la résolution de plein droit et sans pénalité des contrats accessoires.

(4) Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation conformément au présent article, les articles L. 222-18 et L. 222-19 du présent Code et l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes ne s'appliquent pas.

(5) Le présent article ne s'applique pas aux contrats de crédit dont la loi exige qu'ils soient conclus par acte authentique devant un notaire, pour autant que le notaire confirme que le consommateur jouit des droits prévus aux articles L. 224-6, L. 224-7 et L. 224-11.

#### Sous-section 6. Contrats de crédit liés

**Art. L. 224-16.** (1) Lorsque le consommateur a exercé pour un contrat concernant la fourniture de biens ou la prestation de services un droit de rétractation fondé sur l'article L. 222-5, l'article L. 222-18 et l'article L. 223-6 du présent Code, l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes et de 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.

(3) En cas de crédit consenti en vue de la fourniture de biens, le fournisseur peut être autorisé par le juge des référés à reprendre provisoirement, à titre de mesure conservatoire, la chose vendue, lorsque l'existence d'une inexécution grave du contrat par le consommateur n'est pas sérieusement contestable.

Lorsque le fournisseur reprend la chose vendue, le décompte entre parties est établi de manière à éviter tout enrichissement non justifié.

#### 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 EUR au cours d'une période de douze mois.

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

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

#### Sous-section 8. Cession des droits

**Art. L. 224-18.** (1) Lorsque les droits du prêteur au titre d'un contrat de crédit ou le contrat lui-même sont cédés à un tiers, le consommateur peut faire valoir à l'égard du

cessionnaire tout moyen de défense qu'il pouvait invoquer à l'égard du prêteur initial, y compris le droit à une compensation pour autant que celle-ci est légalement autorisée.

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

#### Sous-section 9. Dépassement

**Art. L. 224-19.** (1) Dans le cas d'un accord visant à ouvrir un compte courant, où il est possible qu'un dépassement soit autorisé au consommateur, le contrat mentionne également les informations visées à l'article L. 224-8, paragraphe (1), point e). Dans tous les cas, le prêteur fournit ces informations sur un support papier ou sur un autre support durable à intervalles réguliers.

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

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

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

#### **Section 4. Calcul du taux annuel effectif global**

**Art. L. 224-20.** (1) Le taux annuel effectif global équivaut, sur une base annuelle, à la valeur actualisée de l'ensemble des engagements (prélèvements, remboursements et frais), existants ou futurs, convenus par le prêteur et le consommateur. La formule mathématique à utiliser pour calculer le taux annuel effectif global est fixée par règlement grand-ducal.

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

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

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

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

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

## **Section 5. Prêteurs et intermédiaires de crédit**

### *Sous-section 1. Contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit*

**Art. L. 224-21.** (1) Nul ne peut être établi au Luxembourg comme prêteur et conclure des contrats de crédit au sens du présent chapitre, s'il n'a obtenu au préalable soit l'autorisation écrite du Ministre ayant dans ses attributions le secteur financier, au cas où le requérant est un professionnel de ce secteur, soit l'autorisation écrite du Ministre ayant dans ses attributions les autorisations d'établissement, au cas où le requérant exerce à titre principal une activité visée par la loi du 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement. En vue de l'obtention d'une telle autorisation, les personnes physiques et, dans le cas de personnes morales, les membres des organes d'administration et de gestion ainsi que les associés en mesure d'exercer une influence significative sur la conduite des affaires, doivent justifier de leur honorabilité professionnelle. L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires et de tous les éléments susceptibles d'établir que les personnes visées jouissent d'une bonne réputation et présentent toutes garanties d'une activité irréprochable.

L'autorisation ne peut être accordée qu'à des personnes qui possèdent une qualification professionnelle adéquate en matière de contrats de crédit à la consommation. Au cas où le requérant exerce à titre principal une activité visée par la loi du 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement, la qualification professionnelle requise pour l'exercice de son activité principale est à considérer comme qualification professionnelle adéquate au sens du présent alinéa.

L'autorisation peut être retirée aux personnes qui n'observent pas les dispositions du présent chapitre et de ses règlements d'exécution.

Les décisions concernant l'octroi, le refus ou le retrait des autorisations prévues par le présent chapitre peuvent être déferées aux juridictions administratives.

Le recours doit être introduit, sous peine de forclusion, dans un délai d'un mois à partir de la notification de la décision entreprise.

La liste des autorisations délivrées ainsi que les modifications y survenues dans la suite sont publiées au Mémorial.

(2) Les intermédiaires de crédit établis au Luxembourg doivent se faire inscrire sur une liste à établir par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions. Cette obligation d'inscription vaut également pour les intermédiaires de crédit agissant à titre accessoire dans le cadre de leur activité professionnelle principale visée par la loi du 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement.

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

La liste des intermédiaires de crédit sera publiée, à des fins d'information, sur le site Internet du ministère ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

*Sous-section 2. Certaines obligations des intermédiaires de crédit vis-à-vis des consommateurs*

**Art. L. 224-22.** (1) Un intermédiaire de crédit indique, tant dans sa publicité que dans les documents destinés aux consommateurs, de manière claire, concise et visible, l'étendue de ses pouvoirs, notamment s'il travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs ou en qualité de courtier indépendant.

(2) Avant la conclusion du contrat de crédit, tous les frais éventuels dus par le consommateur à l'intermédiaire de crédit pour ses services sont communiqués au consommateur et convenus entre celui-ci et l'intermédiaire de crédit sur support papier ou autre support durable.

(3) L'intermédiaire de crédit communique tous les frais éventuels dont mention au paragraphe (2) au prêteur aux fins du calcul du taux annuel effectif global.

**Section 6. Dispositions d'exécution**

*Sous-section 1. Dispositions impératives*

**Art. L. 224-23.** (1) 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) Le prêteur qui aura conclu ou tenté de conclure des contrats de crédit au sens du présent titre sans être en possession de l'autorisation requise par l'article 224-21 sera sanctionné par une amende dont le montant est proportionné à la gravité du manquement, à la situation du contrevenant, à l'ampleur du dommage et aux avantages qui en sont tirés sans pouvoir excéder 150.000 (cent cinquante mille) euros. La même sanction est encourue lorsque le prêteur ne s'est pas conformé, dans les délais requis, à une décision prise par l'autorité compétente, après une mise en demeure de remédier à un manquement constaté resté sans effet.

(2) 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 sera sanctionné par une amende dont le montant est proportionné à la gravité du manquement, à la situation du contrevenant, à l'ampleur du dommage et aux avantages qui en sont tirés sans pouvoir excéder 50.000 (cinquante mille) euros. Le maximum de la sanction peut être doublé en cas de récidive dans un délai de 2 ans après un manquement.

(3) Sera soumis aux mêmes sanctions pécuniaires sub (2) le prêteur ou l'intermédiaire de crédit qui aura conclu ou tenté de conclure par démarchage à domicile des contrats visés par le présent titre.

(4) Sera soumis aux mêmes sanctions pécuniaires sub (2) le prêteur ou l'intermédiaire de crédit qui, dans le but de détourner les dispositions du présent titre ou de ses règlements d'exécution, aura réparti ou tenté de répartir le montant du crédit sur plusieurs contrats.

(5) Sera sanctionné d'une amende dont le montant est proportionné à la gravité du manquement, à la situation du contrevenant, à l'ampleur du dommage et aux avantages qui en sont tirés sans pouvoir excéder 15.000 (quinze mille) euros

a) le prêteur qui, aura conclu ou tenté de conclure un contrat de crédit au sens du présent titre :

-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 L.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 soumis aux mêmes sanctions l'intermédiaire de crédit qui aura conclu ou tenté de conclure des contrats de crédit pour le compte du prêteur.

(6) Sera soumis aux mêmes sanctions sub (5) l'intermédiaire de crédit qui ne sera pas inscrit sur la liste prévue par l'article L.224-21, paragraphe 2, dans un délai de 6 mois après l'entrée en vigueur du présent titre. Sera puni des mêmes amendes l'intermédiaire de crédit qui n'aura pas respecté les obligations prévues par l'article L.224-22.

(7) L'autorité compétente au sens du présent article est soit le Ministre ayant dans ses attributions le secteur financier, au cas où le prêteur est un professionnel de ce secteur, soit le Ministre ayant dans ses attributions les autorisations d'établissement, au cas où le prêteur exerce à titre principal une activité visée par la loi du 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement. L'instruction et la procédure sont contradictoires. La décision est susceptible d'un recours en annulation devant le tribunal administratif. La perception des amendes est confiée à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.

#### Sous-section 3. Résolution extrajudiciaire des litiges

**Art. L. 224-26.** (1) La Commission de surveillance du secteur financier (ci-après Commission) est compétente pour recevoir les réclamations des clients des prêteurs qui tombent sous sa surveillance, aux fins de régler à l'amiable ces réclamations en cas de violation alléguée des dispositions du présent chapitre et ses règlements d'exécution.

Toute autre partie intéressée, y compris les associations de consommateurs, peuvent soumettre des réclamations à la Commission en cas de violation alléguée des dispositions du présent chapitre et ses règlements d'exécution.

En cas de litige transfrontalier, la Commission est habilitée à coopérer, aux fins d'un règlement à l'amiable des réclamations, avec les entités des autres Etats membres habilitées à traiter des réclamations des consommateurs en vertu de l'article 24, paragraphe (1) de la directive 2008/48/CE.

(2) Les procédures du présent article s'exercent sans préjudice du droit de recours devant les tribunaux ordinaires.

#### Sous-section 4. Dispositions finales

##### **Art. L. 224-27. Mesures transitoires**

(1) Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats de crédit en cours à la date d'entrée en vigueur du présent Code.

(2) Toutefois, les articles L. 224-12 à L. 224-14, l'article L. 224-18 ainsi que l'article L. 224-19, paragraphe (1), deuxième phrase, et paragraphe (2), s'appliquent également aux contrats de crédit à durée indéterminée en cours à la date d'entrée en vigueur du présent Code. »

## Chapitre 5. Voyages à forfait

### Section 1. Champ d'application

**Art. L. 225-1.** Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui, à titre principal ou accessoire et de façon habituelle, se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente:

- a) de voyages ou de séjours individuels ou collectifs;
- b) de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration;
- c) de services liés à l'accueil touristique, notamment la prise en charge du client et l'organisation de visites, de congrès ou de manifestations apparentées;
- d) de voyages, vacances et circuits à forfait, tel que le forfait est défini à l'article L. 225-2 ci-après.

**Art. L. 225-2.** Constitue un forfait la prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait, lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée et qu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, même si les diverses opérations constituant le forfait sont facturées séparément au client.

**Art. L. 225-3.** Les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent pas:

a) aux associations, groupements et organismes qui, avant la date du 9 juillet 1994, assument la gestion de centres de vacances ou de loisirs, de centres de placement de vacances pour les jeunes de moins de dix-huit ans, de villages de vacances ou de maisons familiales dans le cadre exclusif des activités propres à ces institutions y compris le transport lié au séjour.

Elles ne s'appliquent pas non plus à l'extension ou à la modification des installations déjà existantes et dont la gestion est assumée par des associations, groupements et organismes rentrant dans les prévisions de l'alinéa ci-dessus.

Ne rentrant pas non plus dans le champ d'application du présent chapitre, les personnes morales qui, postérieurement à la date du 9 juillet 1994, entreprennent des activités telles que visées à l'alinéa 1er ci-dessus, à condition que ces personnes morales soient reconnues d'utilité publique conformément à la loi;

- b) aux personnes physiques ou morales qui effectuent les opérations mentionnées à l'article L.225-1er c) pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs;
- c) aux personnes physiques ou morales exploitant un établissement hôtelier ou d'hébergement touristique pour la réservation de chambres dans leur propre établissement;
- d) aux personnes physiques ou morales assurant le transport de voyageurs, hormis les cas visés à l'article L. 225-1, lettre d) ci-dessus;
- e) aux personnes physiques ou morales autorisées à effectuer la location de véhicules.

## **Section 2. Les agents de voyages**

**Art. L. 225-4.** Sans préjudice des dispositions de l'article L. 225-3, les opérations mentionnées à l'article L. 225-1 ne peuvent être effectuées que par des personnes physiques ou morales ayant la qualité d'agent de voyages.

**Art. L. 225-5.** Les autorisations d'exercice de l'activité d'agent de voyages sont soumises aux dispositions de la loi du 28 décembre 1988 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, ainsi qu'aux dispositions de ses règlements d'application.

Elles ne peuvent être accordées que si les requérants justifient en outre des garanties et assurances nécessaires prévues à l'article L. 225-6 ci-après.

**Art. L. 225-6.** L'agent de voyages doit justifier d'une garantie financière suffisante en fonction du programme d'activités dans le domaine des voyages, vacances ou circuits à forfait, propre à assurer, en cas de faillite ou d'insolvabilité, le remboursement aux acheteurs des fonds reçus au titre des prestations énumérées à l'article L. 225-1, et résultant de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance crédit et caution, cette garantie financière incluant les frais de rapatriement éventuel et devant, en ce cas, être immédiatement mobilisable sur le territoire national.

Le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière sont fixés par règlement grand-ducal.

Il doit en outre justifier d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

**Art. L. 225-7.** L'agent de voyages qui entend s'établir au Luxembourg doit disposer d'un établissement stable d'après la définition du droit fiscal en matière d'impôts directs.

## **Section 3. Les contrats relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait**

**Art. L. 225-8.** Les dispositions de la présente section s'appliquent aux contrats entre un agent de voyages et ses acheteurs portant sur des voyages, vacances ou séjours à forfait.

**Art. L. 225-9.** Si l'agent de voyages met à la disposition de ses acheteurs une brochure contenant la description des prestations offertes, il doit y fournir des informations claires et précises notamment sur le contenu des prestations relatives au transport et au séjour, sur le prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation du contrat ainsi que sur les conditions de franchissement des frontières.

Les éléments de cette information préalable sont fixés par règlement grand-ducal.

**Art. L. 225-10.** L'information préalable au sens de l'article L. 225-9 ci-dessus engage l'agent de voyages, à moins que des modifications de ces informations n'aient été portées à la connaissance des intéressés par écrit avant la conclusion du contrat.

Il ne peut être apporté de modification à l'information préalable que si l'agent de voyages s'en réserve expressément la faculté, sans préjudice des modifications ultérieures intervenant à la suite d'un accord entre les parties au contrat.

**Art. L. 225-11.** Le contrat conclu entre l'agent de voyages et l'acheteur doit comporter toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la détermination des prestations fournies, aux prix et modalités de paiement, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat, ainsi qu'à la remise des documents.

Les détails concernant les dispositions du contrat sont fixés par règlement grand-ducal.

Avant la conclusion du contrat, toutes les clauses du contrat consignées par écrit, doivent être communiquées à l'acheteur.

Le contrat conclu en violation des dispositions du présent article est nul; cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par l'acheteur.

**Art. L. 225-12.** L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé l'agent de voyages avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'agent de voyages, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Le délai dont dispose l'acheteur pour céder son contrat est fixé par règlement grand-ducal.

**Art. L. 225-13.** Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul. Une révision des prix ne peut avoir lieu que pour tenir compte des variations:

- a) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant;
- b) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes de débarquement et d'atterrissage dans les ports et aéroports;
- c) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

**Art. L. 225-14.** L'agent de voyages doit fournir à l'acheteur, par écrit, avant le début du voyage, les informations suivantes:

- 1) Les horaires, les lieux des escales et des correspondances ainsi qu'en cas de voyage par bateau ou par train, l'indication de la place à occuper par le voyageur si ce dernier a fait des réservations.
- 2) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur ou du vendeur ou, à défaut, les noms, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider l'acheteur en cas de difficultés.
- 3) Pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
- 4) Une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par l'acheteur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**Art. L. 225-15.** Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'agent de voyages, celui-ci doit dans les trois jours en avertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose de résilier le contrat endéans les sept jours, à moins qu'il n'accepte la modification au contrat proposée par l'agent de voyages.

Lorsque l'acheteur résilie le contrat, il a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées, dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat. L'acheteur peut également opter dans le cas visé à l'alinéa 1er pour une prestation de qualité équivalente ou même supérieure, sans majoration de prix, qui lui serait offerte en substitution par l'agent de voyages. Si la prestation offerte en substitution est de qualité inférieure, l'acheteur a droit au remboursement de la différence de prix.

La faculté de résiliation, dans les conditions du présent article, s'applique également en cas de révision à la hausse du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 225-13 ci-avant.

**Art. L. 225-16.** Lorsque, avant le départ, l'agent de voyages résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui sont restituées dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui ci pourrait prétendre.

**Art. L. 225-17.** Sans préjudice des dispositions de l'article L. 225-10, l'acheteur n'a pas droit à des dommages et intérêts lorsque le contrat est résilié par l'agent de voyages avant le départ pour l'une des raisons suivantes:

- l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum exigé et que l'acheteur est informé de l'annulation par écrit, dans les délais indiqués dans la description du forfait;
- l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

**Art. L. 225-18.** Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'agent de voyages doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations au moins équivalentes en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

L'agent de voyages prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse à l'acheteur la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

En cas d'impossibilité pour l'agent de voyages de proposition des prestations en remplacement ou si l'acheteur, pour des raisons valables, n'accepte pas la modification proposée, l'agent de voyages doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre.

#### **Section 4. La responsabilité de l'agent de voyages**

**Art. L. 225-19.** L'agent de voyages est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat visé à l'article L. 225-8, que

ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de service, nonobstant son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Néanmoins, et hormis le cas de manquements imputables à l'acheteur, l'agent de voyage est tenu de faire diligence pour venir en aide à l'acheteur en difficulté.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 211-2 du présent code, les partis au contrat visé à l'article L. 225-8 peuvent convenir, pour les cas d'inexécution d'une des obligations en résultant, hormis les cas de dol ou de faute lourde assimilable au dol, de limiter la réparation à laquelle pourrait prétendre l'acheteur du chef de dommages autres que corporels.

**Art. L. 225-20.** Dans les cas où l'inexécution porte sur une prestation faisant l'objet de dispositions de droit international particulières quant à la réparation à laquelle peut être tenu ou bien l'agent de voyages à quelque titre que ce soit, ou bien un autre prestataire de services, il y a lieu à application de ces dispositions nonobstant les règles édictées à l'article L. 225-19.

## **Livre 3. Mise en œuvre du droit de la consommation**

### **Titre 1. ORGANES CONSULTATIFS ET COMPETENTS**

#### **Chapitre 1. Autorités compétentes**

**Art. L. 311-1.** Le présent livre s'applique à tout acte ou toute omission contraire aux dispositions du présent Code et aux lois protégeant les intérêts des consommateurs lorsque l'acte ou l'omission porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs résidant au Luxembourg ou lorsque le professionnel responsable de l'acte ou de l'omission est établi sur le territoire du Luxembourg ou lorsque des preuves ou des actifs en rapport avec l'acte ou l'omission se trouvent sur le territoire du Luxembourg.

**Art. L. 311-2.** Pour l'application du présent livre, on entend par

(1) « Règlement 2006/2004 », le Règlement (CE) No 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.

(2) « Agent habilité », l'agent d'une autorité compétente désignée comme responsable pour l'application du Règlement 2006/2004 ainsi que des titres 1 et 2 du présent livre.

(3) « Lois protégeant les intérêts des consommateurs », celles définies par l'article 3 a) du Règlement 2006/2004.

(4) « Règlement 261/2004 », le Règlement (CE) No 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et

d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le Règlement (CEE) No 295/91.

**Art. L. 311-3.** Les compétences du Bureau de liaison unique prévues par le Règlement 2006/2004 sont assumées par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

**Art. L. 311-4.** Sous réserve des compétences spéciales définies à l'article L. 311-5 du présent Code, le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions est l'autorité compétente prévue tant par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs que par le Règlement 261/2004.

**Art. L. 311-5.** (1) La Commission de surveillance du secteur financier est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs par les personnes qui tombent sous sa surveillance dans le cadre de l'article 2 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une Commission de surveillance du secteur financier.

(2) Le Commissariat aux Assurances est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs dans le secteur des assurances et des réassurances et des intermédiaires d'assurances conformément à l'article 2.2. de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances.

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

**Art. L. 311-6.** (1) Le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure de l'administration et ceux de la carrière moyenne ayant au moins la fonction d'inspecteur.

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

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

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

**Art. L. 311-7.** (1) Les agents habilités désignés par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi que par le Ministre ayant la santé dans ses attributions ont la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent Code.

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

L'article 458 du Code Pénal leur est applicable.

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

**Art. L. 311-8.** (1) Pour l'accomplissement des tâches qui leur sont assignées par le présent code, les autorités compétentes désignées peuvent procéder à toutes les inspections 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 professionnel, ou à l'occupant des lieux ou à leur représentant le mandat délivré par l'autorité compétente.~~

~~Ce mandat doit contenir, sous peine de nullité, l'objet de l'inspection et son but.~~

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 l'inspection telle que prévue au paragraphe suivant.

(3) Les agents habilités ne peuvent procéder aux ~~perquisitions~~ inspections 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~~ l'inspection 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 demande d'autorisation qui lui est soumise~~ la mesure d'inspection et de saisie est justifiée et proportionnée au but recherché; ~~la demande requête~~ doit comporter tous les éléments d'information requis à cet égard de nature à justifier la perquisition. L'autorisation du juge doit indiquer, sous peine de nullité, l'objet de ~~la perquisition~~ l'inspection et son but.

(4) ~~La perquisition~~ L'inspection 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 ~~l'enquête~~ l'inspection 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.~~ inspections.

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~~ l'inspection.

(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~~ L'inspection ne peut commencer avant six heures trente minutes ni après vingt heures.

(7) ~~La perquisition~~ L'inspection 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~~ l'inspection.

(9) Le procès-verbal des ~~perquisitions~~ inspections 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 laissée copie du procès-verbal.

(10) La présence de l'avocat est autorisée pendant toute la procédure ~~de perquisition~~ d'inspection et de saisie.

(11) Les objets et les documents et autres choses saisis sont déposés auprès de l'autorité ayant exécuté ~~la perquisition~~ l'inspection ou confiés à un gardien de la saisie.

(12) L'autorité ayant exécuté ~~la perquisition~~ l'inspection 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, 2<sup>e</sup> paragraphe 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 ~~98/27/CE~~ 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 1<sup>er</sup> paragraphe 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 ~~98/27/CE~~ 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. 112-9 §.

L'action en cessation est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 934 à 940 du nouveau code de procédure civile.

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. 122-9 §, 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 président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 934 à 940 du nouveau code de procédure civile.

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

En cas de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite, le magistrat président 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 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 et dire que cette clause ou combinaison de clauses est réputée nulle et non écrite.

Les organisations, le Ministre ou les entités visés à l'alinéa précédent peuvent également diriger contre un ou plusieurs professionnels du même secteur économique ou leurs organisations professionnelles une action en suppression d'une ou de plusieurs clauses abusives dans les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs et proposés par les organisations professionnelles à leur membre.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 934 à 940 du nouveau code de procédure civile.

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 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 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 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. 223-13.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 934 à 940 du nouveau code de procédure civile.

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 aux règlements d'application y afférents.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 934 à 940 du nouveau code de procédure civile.

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

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

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

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

**Art. L. 320-6.** Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, ou de la Commission de surveillance du secteur financier, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions L.222-12 à L.222-24-3 du présent code.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action en cessation est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 934 à 940 du nouveau code de procédure civile. Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

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

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

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50 000 euros.

**Art. L. 320-7.** Le magistrat 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 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. 212-1 à L. 212-13 et L. 225-1 à L. 225-20 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'action en cessation est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 934 à 940 du nouveau code de procédure civile.

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.