



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Direction de la protection des
consommateurs

Dossier suivi par : Marie-Josée Ries
Email: marie-josee.ries@mpc.etat.lu
Tél. : 247-73721

Chambre de Commerce
Monsieur Fernand ERNSTER
Président
7, rue Alcide de Gasperi
L-2981 Luxembourg

Luxembourg, le 10 novembre 2025

Objet : Projet de loi portant modification du Code de la consommation

Monsieur le Président,

Par la présente, j'ai l'honneur de soumettre à l'avis de la Chambre de Commerce le projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne le Conseil de la consommation et le règlement en ligne des litiges de consommation, qui a été déposé à la Chambre des Députés le 22 octobre 2025.

Je joins en annexe le texte du projet de loi, l'exposé des motifs, le commentaire des articles, le texte coordonné, ainsi que la fiche d'évaluation d'impact.

J'aimerais ajouter la précision que le projet en question n'a pas d'impact sur le budget de l'État.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

La Ministre de la Protection des consommateurs,

Martine HANSEN



Exposé des motifs

Le présent projet de loi se propose de modifier le Code de la consommation (« le Code ») pour ce qui est de deux volets distincts.

D'abord, il est proposé d'ajuster la composition et le fonctionnement du Conseil de la consommation, organisme consultatif à composition tripartite institué auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Mis en place en 2004 alors qu'il remplaçait le Comité des consommateurs dans lequel les professionnels n'étaient pas encore représentés, le Conseil de la consommation avait souhaité après vingt ans d'existence mener une réflexion sur sa façon d'opérer. Cet exercice a débouché sur des propositions de principe qui ont trouvé l'aval de ses membres et dont le texte sous rubrique entend transcrire les modalités exactes dans le Code.

Ensuite, l'adoption du règlement (UE) 2024/3228 du 19 décembre 2024 abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (« le règlement 2024/3228 ») fait que désormais, toutes les obligations des différents acteurs en lien avec cette plateforme, que ce soient les missions allouées au Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (le « CEC ») en matière d'information et d'assistance aux consommateurs ou l'information à fournir par les différents acteurs (ministère, entités qualifiées et professionnels) n'ont plus lieu d'être.

1. Modification du Conseil de la consommation

Le ministère en charge de la Protection des consommateurs a lancé fin 2024 une réflexion sur le fonctionnement du Conseil de la consommation dont les missions sont reprises à l'article L. 312-1 du Code tandis que son fonctionnement et sa composition sont déterminés par les articles R. 301-1 à R. 301-7 de la partie réglementaire du Code.

Les modes de consommation ont évolué ces vingt dernières années. Ainsi, l'objectif de cette initiative menée ensemble avec les membres de l'organe consultatif était d'analyser si la composition reflétait utilement les domaines couverts désormais par la politique de protection des consommateurs. Par ailleurs, la question se posait si le mode de fonctionnement actuel était encore adapté pour favoriser l'échange et la concertation entre les parties intéressées.

Guidé par le même souci d'assurer une meilleure visibilité et un impact plus perceptible de son activité, le Conseil de la consommation s'est mis d'accord sur les principes suivants qui nécessitent une modification des dispositions légales et réglementaires y relatives.

En premier lieu, la composition de l'organe consultatif est modifiée pour englober de nouveaux interlocuteurs. Chaque groupe disposera ainsi à l'avenir de cinq représentants effectifs et de cinq membres suppléants. Plus concrètement, pour ce qui est du côté étatique, un représentant du Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique relevant du ministre ayant les Médias et la Connectivité dans ses attributions fera désormais partie du Conseil de la consommation. Du côté des



structures œuvrant pour la protection des consommateurs, les quatre représentants des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées seront rejoints par un représentant du CEC. Enfin, pour ce qui est des organisations patronales, elles accueilleront comme nouveau membre un représentant de la Chambre d'agriculture.

Il s'agit deuxièmement de toucher à la troisième mission dévolue au Conseil de la consommation à l'article L. 312-1, à savoir la rédaction d'avis sur des questions lui soumises par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Il est proposé qu'à l'avenir, des avis puissent également être émis à la demande des représentants des intérêts des consommateurs et à la demande des représentants des organisations patronales. Afin d'assurer l'utilité des thèmes au regard des missions du Conseil de la consommation et compte tenu également de ses ressources limitées, les demandes devront répondre à certains critères comme par exemple l'exigence d'être motivées. Ces critères seront repris dans la partie réglementaire du Code et font l'objet d'un projet de règlement grand-ducal à part.

2. Abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (« RLL »)

Dans la suite de l'adoption de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation civile et commerciale dans la sphère « Justice et affaires intérieures (« JAI ») », la Commission européenne tenait à créer un cadre spécifique pour la résolution des problèmes survenant dans une relation contractuelle entre un professionnel et un consommateur devant permettre à éviter un passage devant le tribunal. C'est ainsi que la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (« directive relative au RELC ») de même que le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (« règlement relatif au RLLC ») ont vu le jour.

Tandis que la directive relative au RELC vise à « assurer un accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de résoudre les litiges nationaux et transfrontaliers [...] et donc renforcer la confiance dans le marché »¹ que ce soit pour les transactions en ligne que pour les transactions hors ligne, le règlement relatif au RLLC cible la « confiance dans la dimension numérique du marché intérieur »².

Pour offrir une aide aux consommateurs confrontés à un problème survenu dans le cadre d'un achat transfrontalier en ligne, le règlement relatif au RLLC allait créer une plateforme de règlement en ligne des litiges (« RLL ») à l'échelle européenne. Concrètement, il s'agissait « d'un site internet interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant résoudre, par voie extrajudiciaire, des litiges nés de transactions en ligne. »³ En pratique, la Commission européenne, en charge de la plateforme, permettait aux consommateurs et aux professionnels d'avoir une vue

¹ Considérant 4 de la directive relative au RELC

² Considérant 2 du règlement relatif au RLLC

³ Ibid., considérant 18



complète par État membre des structures RELC notifiées dans le cadre de la transposition de la directive relative au RELC. En sus, l'exécutif européen demandait aux États membres de créer un point

de contact national RLL appelé à aider les parties au litige. Parmi les organismes potentiels pour endosser cette charge, le règlement relatif au RLLC citait les « centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs »⁴, solution pour laquelle le Luxembourg a opté en 2016 à l'instar de nombreux autres États membres.

Au fil des années, il s'est avéré que la plateforme ne rencontrait pas le succès escompté. L'analyse d'impact publiée en octobre 2023 allait en identifier plusieurs faiblesses, tant au niveau technologique que procédural⁵. Par ailleurs, comme le notait le point de contact luxembourgeois RLL (mieux connu sous la dénomination point de contact ODR - *online dispute resolution*) dans son rapport pour 2023 : « Après huit ans depuis le lancement, nous observons encore que les utilisateurs ne sont pas toujours conscients de la fonction de la plateforme ODR et de son flux de travail normal. Certains utilisateurs sont confus et pensent que la plateforme ODR ou le conseiller peuvent résoudre leur conflit directement, bien que l'utilisation principale de la plateforme soit de faciliter l'accès à l'ADR [*alternative dispute resolution*]. »⁶

Dès lors, la Commission européenne tablait le 17 octobre 2023 une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.⁷ Elle rappelait le contexte de sa démarche : « Malgré un nombre élevé de consultations, la plateforme de RLL ne permet en moyenne chaque année qu'à quelque 200 affaires d'être traitées par une entité de REL à l'échelle de l'UE. Un tel degré de performance ne saurait justifier les coûts supportés par la Commission pour maintenir cet instrument, ni les coûts supportés par les administrations publiques et les entreprises en ligne pour satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu du règlement relatif au RLLC. »⁸

Le Conseil tout comme le Parlement européen ont souscrit à l'abrogation du règlement relatif au RLL, sachant, et cela constituait aussi pour le Luxembourg un point déterminant, que les informations sur les entités qualifiées reprises actuellement sur la plateforme RLL allaient être intégrées dans un « *user friendly digital interactive tool* » (selon la version provisoire du texte des juristes-linguistes de la directive relative au RELC en date du 24 septembre 2025) d'ores et déjà mis en place par l'exécutif européen⁹.

Avec la disparition de la plateforme de RLL au 20 juillet 2025 suite à l'adoption du règlement (UE) 2024/3228 du 19 décembre 2024, les dispositions y relatives dans le Code deviennent caduques. Le présent projet de loi se propose dès lors de les supprimer.

⁴ Ibid., article 7

⁵ Voir notamment p. 112 et p. 113 du Impact assessment (SWD(2023) 335 final)

⁶ Traduction officieuse du rapport 2023 du point de contact ODR, p. 12 (disponible en anglais sur le site internet du CEC Luxembourg)

⁷ COM(2023) 647 final

⁸ Ibid., p. 1

⁹ [Consumer Redress in the EU - European Commission](#)



Texte du projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne le Conseil de la consommation et le règlement en ligne des litiges de consommation

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

Vu le règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2024 abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges ;

Le Conseil d'État entendu ;

Vu l'adoption par la Chambre des députés ;

Vu la décision de la Chambre des députés du ... et celle du Conseil d'État du ... portant qu'il n'y a pas lieu à second vote ;

Avons ordonné et ordonnons :

Art. 1^{er}.

À l'article L. 225-5, paragraphe 2, point g), du même code, les termes « et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) » sont supprimés.

Art. 2.

L'article L. 312-1 du Code de la consommation est modifié comme suit :

1° À l'alinéa 1^{er}, le terme « quatre » est remplacé par le terme « cinq » devant les termes « représentants du gouvernement » et « représentants des organisations patronales » ;

2° À l'alinéa 1^{er}, les termes « quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1 du présent Code » sont remplacés par les termes « cinq délégués des représentants des intérêts des consommateurs » ;

3° À l'alinéa 2, premier tiret, les termes « des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1 » sont remplacés par les termes « des représentants des intérêts des consommateurs » ;

4° À l'alinéa 2, troisième tiret, le terme « , soit » est inséré entre « à la demande » et « du ministre » ;



5° À l'alinéa 2, troisième tiret, les termes « soit des représentants des intérêts des consommateurs, soit des délégués des organisations patronales, » sont insérés entre « ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, » et « des avis sur les questions lui soumises » ;

6° À l'alinéa 3, les termes « règlement grand-ducal » sont remplacés par les termes « les articles R. 301-1 à R. 301-8 ».

Art. 3.

À l'article L. 411-1, paragraphe 1^{er}, du même code, le point 8) est abrogé.

Art. 4.

À l'article L. 412-2 du même code, le paragraphe 3 est abrogé.

Art. 5.

L'article L. 412-3 du même code est abrogé.

Art. 6.

À l'article L. 431-1 du même code, le paragraphe 5 est abrogé.

Art. 7.

À l'article L. 432-1, lettre e), du même code, les termes « , et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation » sont supprimés.

Art. 8.

À l'article L. 432-3 du même code, le paragraphe 3 est abrogé.



Commentaire des articles

Ad Article 1^{er}.

L'article 1^{er} du projet de loi supprime à l'article L. 225-5, paragraphe 2, point g) l'information sur la plateforme RLL à fournir dans le contrat de voyage à forfait ou dans sa confirmation.

Ad Article 2.

L'article 2 se propose de modifier le Conseil de la consommation sur deux volets.

Tout d'abord, la composition du Conseil de la consommation se voit élargie pour pouvoir englober des acteurs opérant dans des domaines jouant un rôle clé pour la politique de la protection des consommateurs. La liste détaillée des représentants sera complétée en parallèle dans un projet de règlement grand-ducal qui modifie entre autres le paragraphe 1 de l'article R. 301-1 relatif à la composition du Conseil de la consommation. Pour la partie étatique, un délégué du Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique relevant du ministre ayant les Médias et la Connectivité dans ses attributions siègera nouvellement au Conseil de la consommation. Les représentants des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs (actuellement des représentants de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl) formeront avec un délégué du CEC le groupe nouvellement constitué désigné comme celui des représentants des intérêts des consommateurs. Ce choix est opéré comme le CEC est dans l'impossibilité de remplir les critères prévus à l'article L. 313-1 puisque sa forme juridique en tant que groupement d'intérêt économique contrevient à l'exigence de la constitution sous forme d'asbl. Enfin, côté organisations patronales, elles accueilleront comme nouveau membre un représentant de la Chambre d'agriculture.

Ensuite, le droit d'initiative pour ce qui est de la demande d'avis au Conseil de la consommation sur des questions données est ouvert aux représentants des intérêts des consommateurs ainsi qu'aux organisations patronales. Tout comme l'élargissement de la composition de l'organisme consultatif, l'amendement sous rubrique entend non seulement favoriser une participation plus active de toutes les parties impliquées, mais également nourrir le débat grâce aux compétences sectorielles des uns et des autres.

Afin de rester focalisé sur les sujets qui revêtent le plus d'importance compte tenu des moyens limités, le projet de règlement grand-ducal dont mention plus haut se proposera d'encadrer les demandes en prévoyant quelques principes auxquels elles devront répondre pour être validées.

Ad Article 3.

L'article 3 supprime la définition du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation issue du règlement relatif au RLLC qui est devenue sans objet avec l'abrogation dudit règlement.



Ad Article 4.

Comme l'article L. 412-2, paragraphe 3 qui prévoit l'obligation pour le CEC, point de contact national pour le Luxembourg pour le règlement relatif au RLLC, de fournir sur son site Internet un lien électronique vers la plateforme RLL devient caduc, l'article 4 propose de l'abroger.

Il est utile de préciser que, quoique la plateforme de RLL ait cessé d'exister, l'information sur les entités qualifiées des États membres reste accessible à travers un site internet que la Commission européenne opère conformément à ce qui est prévu actuellement dans le cadre de l'accord informel sur la révision de la directive relative au RELC. Pour reprendre la terminologie actuellement utilisée, ce « *user friendly digital interactive tool* » devra par ailleurs offrir d'autres possibilités aux usagers comme un guide pour le recours aux entités qualifiées dans un contexte transfrontalier ou encore un outil de traduction automatique.

Comme le CEC a d'ores et déjà l'obligation au titre de l'article L. 412-2, paragraphe 2 de fournir un lien sur le site de la Commission européenne dont mention à l'article L. 431-1, paragraphe 3, il n'est pas nécessaire de rajouter une précision à cet égard.

Ad Article 5.

L'article 5 abroge l'article L. 412-3, aucun point de contact national pour le règlement relatif au RLLC n'étant dorénavant requis.

Ad Article 6.

Les obligations prévues à l'article L. 431-1 sont assumées par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions qui n'aura donc plus à fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

Ad Article 7.

Une entité qualifiée devra continuer à traiter des litiges nationaux et transfrontaliers au titre de l'article L. 432-1, point e). La référence aux litiges relevant du règlement relatif au RLLC est en revanche à supprimer.

Ad Article 8.

L'obligation pour une entité qualifiée de fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation tombe avec la disparition de ladite plateforme.



Texte coordonné

Code de la consommation

LIVRE 2 - Contrats conclus avec les consommateurs

[...]

Titre 2 - Contrats particuliers

[...]

Chapitre 5 - Voyages à forfait et prestations de voyage liées

[...]

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

[...]

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

Art. L. 225-5.

[...]

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

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



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

LIVRE 3. - Mise en œuvre du droit de la consommation

Titre 1 - Organes consultatifs et compétents

[...]

Chapitre 2 – Conseil de la consommation

Art. L. 312-1

Il est institué auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions un organisme consultatif dénommé Conseil de la consommation composé de manière paritaire et comprenant, outre ~~quatre cinq~~ représentants du gouvernement, ~~quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1 du présent Code~~ cinq délégués des représentants des intérêts des consommateurs ainsi que ~~quatre cinq~~ 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 des représentants des intérêts des consommateurs~~, 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, soit du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, soit des représentants des intérêts des consommateurs, soit des délégués des organisations patronales, 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~~ les articles R. 301-1 à R. 301-8.



LIVRE 4 - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1 – Principes généraux

Chapitre 1 - Définitions et champ d'application

Art. L. 411-1.

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

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

~~8) «règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation»: le Règlement (UE) N° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.~~

[...]

Chapitre 2 – Information et assistance du consommateur

[...]

Art. L. 412-2.

(1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg, dénommé ci-après «CEC Luxembourg», est chargé de la mission d'assister les consommateurs en cas de litige de consommation avec un



professionnel établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne, afin de les orienter vers une entité située dans un autre Etat membre de l'Union européenne qui est compétente pour traiter leur litige et qui figure sur la liste établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(2) Il doit mettre à la disposition du public, sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans ses locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, et visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

~~(3) Il fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.~~

~~Art. L. 412-3.~~

~~Le CEC Luxembourg est chargé de servir de point de contact pour apporter son aide pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, au sens de l'article 7 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Il assume ses fonctions même dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le Grand-Duché de Luxembourg.~~

[...]

Titre 3 - Les entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Chapitre 1 - Liste des entités qualifiées

Art. L. 431-1.

[...]

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

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;



- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
 - g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
 - h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2.
- (2) Cette liste est notifiée par le ministre ayant l'Économie dans ses attributions à la Commission européenne. Si des changements sont notifiés par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au ministre ayant l'Économie dans ses attributions conformément à l'article L. 431-2, paragraphe 2, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.
- (3) La Commission européenne dresse une liste des entités qui lui ont été notifiées et la met à la disposition du public, ainsi que ses mises à jour, sur son site Internet et sur un support durable.
- (4) Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions publie la liste établie par la Commission européenne sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet concerné de la Commission. En outre, le ministre ayant l'Économie dans ses attributions met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.
- (5) Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.**
- (6) Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, le ministre ayant l'Économie dans ses attributions publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités figurant sur sa liste et l'envoie à la Commission européenne. Plus particulièrement, ce rapport:
- a) recense les bonnes pratiques des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées;
 - b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités qualifiées pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
 - c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités qualifiées, s'il y a lieu.

[...]

Chapitre 2 - Conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée

Section 1 - Exigences propres aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 - Accès aux entités et informations sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Art. L. 432-1.

Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, afin de figurer sur la liste de l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er}, doivent



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

[...]

Art. L. 432-3.

(1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
- b) le fait que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurent sur une liste établie par le ministre ayant l'Économie dans ses attributions, conformément à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er} ;
- c) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges facilitant le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un État membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé; g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2;
- h) les langues dans lesquelles les demandes peuvent être soumises aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges et dans lesquelles la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule;



- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut se fonder pour régler les litiges tels que, sans y être limités, des dispositions juridiques, considérations d'équité ou codes de conduite;
 - j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le demandeur de tenter de résoudre le litige directement avec l'autre partie;
 - k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
 - l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;
 - m) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
 - n) les conséquences juridiques éventuelles de la solution résultant de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant.
- (2) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.
- ~~**(3) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.**~~



FICHE D'ÉVALUATION D'IMPACT MESURES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET AUTRES



La présente page interactive nécessite au minimum la version 8.1.3 d'Adobe Acrobat® Reader®. La dernière version d'Adobe Acrobat Reader pour tous systèmes (Windows®, Mac, etc.) est téléchargeable gratuitement sur le site de Adobe Systems Incorporated.

1. Coordonnées du projet

Intitulé du projet :	Projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne le Conseil de la consommation et le règlement en ligne des litiges de consommation		
Ministre initiateur :	La Ministre de la Protection des consommateurs		
Auteur(s) :	Marie-Josée Ries		
Téléphone :	247-73721	Courriel :	marie-josee.ries@mpc.etat.lu
Objectif du projet :	Modification de la composition et du fonctionnement du Conseil de la consommation; Adaptation du Code de la consommation suite à l'adoption du Règlement (UE) no 2024/3228		
Autre(s) Ministère(s) / Organisme(s) / Commune (s) impliqué(e)(s) :	Ministère ayant les Médias et la Connectivité dans ses attributions		
Date :	17/10/2025		

2. Objectifs à valeur constitutionnelle

Le projet contribue-t-il à la réalisation des objectifs à valeur constitutionnelle ? ☐ Oui ☒ Non

Dans l'affirmative, veuillez sélectionner les objectifs concernés et veuillez fournir une brève explication dans la case «Remarques» indiquant en quoi cet ou ces objectifs sont réalisés :

- ☐ Garantir le droit au travail et veiller à assurer l'exercice de ce droit
- ☐ Promouvoir le dialogue social
- ☐ Veiller à ce que toute personne puisse vivre dignement et dispose d'un logement approprié
- ☐ Garantir la protection de l'environnement humain et naturel en œuvrant à l'établissement d'un équilibre durable entre la conservation de la nature, en particulier sa capacité de renouvellement, ainsi que la sauvegarde de la biodiversité, et satisfaction des besoins des générations présentes et futures
- ☐ S'engager à lutter contre le dérèglement climatique et œuvrer en faveur de la neutralité climatique
- ☐ Protéger le bien-être des animaux
- ☐ Garantir l'accès à la culture et le droit à l'épanouissement culturel
- ☐ Promouvoir la protection du patrimoine culturel
- ☐ Promouvoir la liberté de la recherche scientifique dans le respect des valeurs d'une société démocratique fondée sur les droits fondamentaux et les libertés publiques

Remarques :



3. Mieux légiférer

1) Chambre(s) professionnelle(s) à saisir / saisi(e)s pour avis ¹:

- ☒ Chambre des fonctionnaires et employés publics
☒ Chambre des salariés
☒ Chambre des métiers
☒ Chambre de commerce
☒ Chambre d'agriculture

¹ Veuillez indiquer la/les Chambre(s) professionnelle(s) saisie(s) du projet sous rubrique suite à son approbation par le Conseil de gouvernement.

2) Autre(s) partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) à saisir / saisi(e)s pour avis : ☒ Oui ☐ Non

Si oui, laquelle / lesquelles : Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl
Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg

Remarques / Observations :

3) En cas de transposition de directives européennes, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté ?

☐ Oui ☐ Non ☒ N.a. ²

Si non, pourquoi ?

4) Destinataires du projet :

- Entreprises / Professions libérales : ☒ Oui ☐ Non
- Citoyens : ☒ Oui ☐ Non
- Administrations : ☒ Oui ☐ Non

5) Le principe « Think small first » est-il respecté ?

(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)

☐ Oui ☐ Non ☒ N.a. ²

Remarques / Observations :

6) Le projet contribue-t-il à la simplification administrative, notamment en supprimant ou en simplifiant des régimes d'autorisation et de déclaration existants, en réduisant les délais de réponse de l'administration, en réduisant la charge administrative pour les destinataires ou en améliorant la qualité des procédures ou de la réglementation ?

☐ Oui ☒ Non

Remarques / Observations :

7) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ?

☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, de quelle(s)
donnée(s) et/ou
administration(s)
s'agit-il ?



8) **Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée ?**

☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, lequel ?

Remarques / Observations :

² N.a. : non applicable.

4. Digitalisation et données

9) **Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'État (e-Government ou application back-office)**

☐ Oui ☒ Non

Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système ?

10) **Le projet tient-il compte du principe « digital by default » (priorisation de la voie numérique) ?**

☐ Oui ☒ Non

11) **Le projet crée-t-il une démarche administrative qui nécessite des informations ou des données à caractère personnel sur les administrés ?**

☐ Oui ☒ Non

Si oui, ces informations ou données à caractère personnel peuvent-elles être obtenues auprès d'une ou plusieurs administrations conformément au principe «Once only» ?

12) **Le projet envisage-t-il la création ou l'adaptation d'une banque de données ?**

☐ Oui ☒ Non

5. Égalité des chances (à remplir pour les projets de règlements grand-ducaux) ³

13) **Le projet est-il :**

- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes ?

☐ Oui ☐ Non

- positif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, expliquez de quelle manière :

- neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, expliquez pourquoi :

- négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, expliquez de quelle manière :

14) **Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ N.a. ²

Si oui, expliquez de quelle manière :

³ Pour les projets de loi, il convient de se référer au point 1 « Assurer une inclusion sociale et une éducation pour tous. » du Nohaltegekeetscheck.



6. Projets nécessitant une notification auprès de la Commission européenne

- 15) Directive « services » : Le projet introduit-il une exigence en matière d'établissement ou de prestation de services transfrontalière ? ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, veuillez contacter le Ministère de l'Economie en suivant les démarches suivantes :

<https://mecg.gouvernement.lu/fr/domaines-activites/politique-europeenne/notifications-directive-services.html>

- 16) Directive « règles techniques » : Le projet introduit-il une exigence ou réglementation technique par rapport à un produit ou à un service de la société de l'information (domaine de la technologie et de l'information)? ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, veuillez contacter l'ILNAS en suivant les démarches suivantes :

<https://portail-qualite.public.lu/content/dam/qualite/publications/normalisation/2017/ilnas-notification-infoflyer-web.pdf>