

Modification du Code de la consommation

La Chambre de Commerce salue l'abandon de l'interdiction générale du colportage et le renforcement de la sécurité juridique en matière de commerce électronique

La Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs vise, tout en assurant la liberté du commerce, d'harmoniser dans l'Union européenne un certain nombre de règles protectrices des consommateurs. Dans son avis sur le projet de loi n°6478, la Chambre de Commerce salue l'excellent travail de transposition de la Directive et se félicite de l'abandon général de l'interdiction du colportage. Les commerçants pourront dorénavant pratiquer la vente de porte à porte en toute légalité. La législation luxembourgeoise se conforme ainsi aux prescriptions communautaires.

La Directive établit des règles standards communes à tous les types de contrats de consommation (hors services financiers), en matière d'obligation d'information à charge du professionnel et de droit de rétractation du consommateur. Elle encadre plus spécifiquement la protection du consommateur et l'obligation d'information du professionnel dans le cadre des ventes conclues à distance (par exemple par un site Internet) et en-dehors de l'établissement commercial du professionnel (par exemple dans le cadre d'un démarchage chez le consommateur ou d'une vente effectuée sur une foire). Le professionnel doit ainsi communiquer au consommateur, avant la conclusion de la transaction, toutes les informations relatives aux caractéristiques essentielles du bien ou du service qu'il lui propose, toutes les informations le concernant (par exemple son identité, le nom de sa société, l'adresse géographique de son établissement, son numéro de téléphone), le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises, les modalités de paiement, de livraison et de résiliation, l'existence d'un service après-vente ou de garanties commerciales et légales de conformité, ainsi que, selon le contrat, un droit de rétractation.

Des précisions significatives en matière de délai de livraison, de délai de rétractation et de vente par Internet

En raison des disparités existantes entre les législations des Etats membres, voire entre les différents contrats de vente, les transactions transfrontalières ont connu un nombre croissant de litiges. Afin de remédier à cet obstacle et promouvoir la liberté de circulation des marchandises au sein du marché intérieur, la Directive fixe dorénavant le délai de livraison à trente jours et le délai de rétractation, c'est-à-dire la possibilité donnée au consommateur de revenir sur sa décision d'achat dans le cadre des ventes à distance et hors établissement, à quatorze jours. La Chambre de Commerce se félicite de ces précisions qui donneront davantage confiance aux consommateurs et favorise la sécurité juridique du commerce « *business-to-consumer* » tant national que transfrontalier.

En ce qui concerne la vente par Internet, la Directive entend donner plus de visibilité au consommateur par rapport aux modalités des achats qu'il y effectue. Ainsi, le commerçant devra dorénavant veiller à fournir toutes les informations utiles au consommateur, notamment en ce qui concerne d'éventuelles restrictions de livraison, et s'assurer que celui-

ci comprend sans ambiguïté qu'il est en train d'acheter une marchandise ou un service et que sa commande entraîne une obligation de payer. Les sites Internet ne pourront plus recourir à la pratique des cases pré-cochées. Il appartiendra au consommateur de confirmer expressément s'il souhaite contracter des biens ou des services supplémentaires qui alourdiront le cas échéant le coût final de son achat principal. La Chambre de Commerce invite les commerçants à adapter le contenu de leurs sites de vente Internet et de leurs applications pour téléphones mobiles. Elle est persuadée qu'une meilleure information des consommateurs renforcera leur confiance et résultera par un accroissement de leurs achats online, ce qui pérennisera le développement de ce secteur.

La vente de porte à porte autorisée mais strictement encadrée

La Chambre de Commerce est satisfaite de l'abrogation de l'interdiction générale du colportage, réclamée par la Commission européenne depuis plusieurs années. Le projet de loi encadre néanmoins strictement cette activité en vue de protéger tant la tranquillité que la vie privée des consommateurs. Ainsi, tout particulier peut apposer son refus de se faire démarcher à domicile, à l'image du refus de voir des publicités déposées dans la boîte aux lettres, ou s'inscrire sur une liste de consommateurs. Le commerçant qui irait outre la volonté exprimée du particulier s'exposerait à une amende de 251 à 120.000 euros et la confiscation de ses biens professionnels.

La Chambre de Commerce estime que le régime de sanction est disproportionné par rapport à la gêne occasionnée à la vie privée d'un consommateur, celui-ci disposant par ailleurs de la possibilité de se rétracter, sinon de demander la nullité du contrat conclu à domicile. Le projet de loi reste également muet quant aux modalités de gestion, de diffusion et d'accessibilité des listes de consommateurs ne souhaitant pas être démarché par les professionnels. Ces incertitudes combinées à des amendes lourdes risquent d'entraver sévèrement la vente de porte à porte au Luxembourg et le potentiel de développement de cette activité par des commerçants et des auto-entrepreneurs.

Le texte complet de l'avis de la Chambre de Commerce peut être consulté sur le site Internet www.cc.lu.

(Communiqué par la Chambre de Commerce, 17 janvier 2013)