

A-3509/21-43

Doc. parl. n° 7818



CHFEP

Chambre des fonctionnaires
et employés publics

26, boulevard Royal | L-2449 Luxembourg | Tél.: 47 22 41-1 | Fax: 47 23 74 | chfep@chfep.lu | www.chfep.lu

A V I S

du 16 juillet 2021

sur

le projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de:

- 1. la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques;**
- 2. la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE**

Par dépêche du 13 avril 2021, Madame le Ministre de la Protection des consommateurs a demandé l'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics sur le projet de loi spécifié à l'intitulé.

Ledit projet vise à transposer en droit national les directives européennes 2019/770 et 2019/771 déterminant des règles transfrontières applicables dans le cadre des contrats de fourniture de services numériques et de vente de biens meubles corporels comportant des éléments numériques. L'objectif principal des directives est de renforcer la sécurité juridique des transactions transfrontières en la matière, ceci pour accroître la protection des consommateurs, d'une part, et pour donner plus de certitude aux professionnels concernant les règles applicables à respecter, d'autre part.

La Chambre des fonctionnaires et employés publics constate que les textes des directives et du projet de loi sous avis sont très techniques. Elle s'abstient de se prononcer dans le présent avis sur les dispositions purement techniques et procédurales et elle se limite par conséquent à formuler quelques observations qui lui semblent essentielles, dans un souci d'augmenter la protection des consommateurs.

En effet, cette protection devient de plus en plus importante au vu de l'augmentation exponentielle du nombre de contrats conclus à distance et en ligne entre professionnels et consommateurs. Les services numériques offerts aux consommateurs dépassent aujourd'hui largement le simple achat de biens sur internet, mais ils deviennent de plus en plus nombreux et complexes. Les consommateurs doivent par conséquent être sensibilisés et informés en détail et de façon non équivoque (non seulement par les vendeurs et prestataires de services professionnels, mais également par l'État) sur les services offerts, sur l'identité des professionnels qui offrent les services, sur les conséquences de la conclusion d'un contrat de fourniture de services numériques (et la durée d'engagement des consommateurs notamment), sur les modalités de résiliation d'un tel contrat ainsi que sur les voies de réclamation et de recours applicables. Les dispositions en la matière sont tellement techniques qu'elles sont malheureusement incompréhensibles pour une grande partie des consommateurs. Dans ce cadre, la protection des données à caractère personnel constitue évidemment aussi un volet très important.



Tout cela ne vaut d'ailleurs pas seulement pour les services offerts contre paiement, mais également pour les services numériques gratuits (réseaux sociaux et applications de jeux vidéo par exemple). Dans ce contexte, une protection spécifique et accrue doit obligatoirement être accordée aux utilisateurs mineurs, qui sont en effet particulièrement vulnérables aux risques que présentent les technologies de l'information et de la communication. La Chambre s'étonne que le projet de loi sous avis soit complètement muet concernant la protection des consommateurs mineurs de services numériques, surtout de ceux qui sont gratuits et qui peuvent être facilement accessibles par les enfants mineurs sans l'accord des personnes responsables pour eux.

Pour ce qui est du texte du projet de loi, le nouvel **article L. 212-5** qui sera introduit dans le Code de la consommation dispose en son paragraphe (1), première phrase, que *"le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe au moment de la livraison du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de ce moment"*.

Le commentaire des articles précise ce qui suit concernant cette disposition:

"Il convient de relever que le paragraphe 3 de l'article 10 de la directive 2019/771 dispose que les États membres ont la possibilité de maintenir ou d'introduire des délais plus longs que ce délai de deux ans. Le délai de 2 ans est maintenu en droit luxembourgeois et ce, compte tenu des délais constatés en général dans le reste des pays européens. En effet, actuellement, peu de législations nationales européennes proposent un délai étendu et seule une minorité d'États ne prévoient des délais allongés. Le droit luxembourgeois s'inscrit ainsi dans le délai majoritairement admis en Europe."

La Chambre des fonctionnaires et employés publics estime – tout comme l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) dans son avis du 18 mai 2021 sur le projet de loi sous examen – que, pour renforcer la protection des consommateurs, le texte devrait tenir compte des cas de biens meubles corporels qui ont une durée de vie ou d'utilisation normale plus longue que deux années et à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre. Lorsque la durée de fonctionnement normale d'un bien est supérieure à deux années suivant les indications du fabricant, le vendeur devrait répondre vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité apparaissant dans ce délai prolongé. La Chambre demande de compléter l'article L. 212-5, paragraphe (1), en ce sens.

Le nouvel article L. 212-5, paragraphe (4), prévoit d'allonger de six mois à une année le délai de la présomption du défaut de conformité pendant lequel le consommateur n'a pas besoin de rapporter la preuve d'un tel défaut dans le cadre d'un recours.

La directive 2019/771 permet cependant aux États membres de l'Union européenne de prévoir un délai de deux ans à compter du moment où les biens ont été livrés pour la présomption du défaut de conformité. Afin de renforcer la protection des

consommateurs, la Chambre des fonctionnaires et employés publics recommande de reprendre ce délai de deux années dans la législation luxembourgeoise.

Le nouvel **article L. 212-7**, paragraphe (1), prévoit entre autres que, en cas de constatation d'un défaut de conformité, "*une réparation ou un remplacement est effectué(e) (...) b) dans un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité*".

L'actuel article L. 212-5, paragraphe (2), alinéa 3, du Code de la consommation dispose que "*la mise en conformité doit avoir lieu dans le mois à partir du jour où le consommateur a opté pour la mise en conformité*".

Selon le commentaire des articles joint au projet sous avis, "*les auteurs du présent projet jugent qu'élaborer (des délais fixes de mise en conformité pouvant être prévus par les États membres) pour des catégories de biens déterminés apparaît difficile à mettre en œuvre, à ce stade, au niveau national, et qu'à la lueur de la diversité importante des cas d'espèce, introduire de telles catégories pourrait conduire à nuire à l'effectivité des droits des consommateurs*". De plus, ledit commentaire énonce que "*la référence à ce délai d'un mois est écartée du texte pour faire place à la notion de délai raisonnable telle que prévue par la directive qui assure plus de flexibilité au vendeur en vue de procéder à la mise en conformité du bien*".

La Chambre ne peut pas se rallier à ces arguments des auteurs du projet et elle demande de maintenir dans la loi le délai d'un mois actuellement y inscrit pour la mise en conformité. En effet, la notion "*délai raisonnable*" peut faire l'objet d'interprétations différentes par les vendeurs professionnels au préjudice des consommateurs.

Le nouvel article L. 212-7, paragraphe (3), dispose que, "*lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement des biens qui avaient été installés conformément à leur nature et à leur finalité avant que le défaut de conformité n'apparaisse, ou lorsque ces biens doivent être remplacés, l'obligation de réparer ou de remplacer les biens inclut l'enlèvement des biens non conformes et l'installation de biens de remplacement ou des biens réparés, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation*".

Le commentaire afférent précise que "*cette nouvelle disposition laisse penser que la décision très controversée des arrêts Weber et Putz (CJUE, affaires C-65/09 et C-87/09 du 16 juin 2011) n'a plus vocation à s'appliquer ici*", arrêts qui ont en effet retenu que "*cette disposition ne s'oppose toutefois pas à ce que le droit du consommateur au remboursement des frais d'enlèvement du bien défectueux et d'installation du bien de remplacement soit, dans un tel cas, limité à la prise en charge, par le vendeur, d'un montant proportionné*".

La Chambre des fonctionnaires et employés publics s'interroge sur la signification de ce commentaire. Lorsque la réparation ou le remplacement de biens nécessite l'enlèvement ou la désinstallation de ceux-ci, les frais y relatifs doivent dans tous les cas être couverts intégralement par le vendeur professionnel.

La Chambre se rallie finalement à la position de l'ULC sur la nécessité de mettre en place un régime juridique cohérent concernant la protection des consommateurs dans le domaine des services numériques.

Sous la réserve des observations qui précèdent, la Chambre des fonctionnaires et employés publics marque son accord avec le projet de loi lui soumis pour avis.

Ainsi délibéré en séance plénière le 16 juillet 2021.

Le Directeur,

G. TRAUFFLER

Le Président,

R. WOLFF