

CONFERENCE DE PRESSE

12.02.2020



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Protection
des consommateurs

Communiqué de presse	2
Dossier de presse	4
Les attributions du MPC	4
L'ambition du MPC	5
Les activités phares 2019/2020	6
- Création du Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire	6
- Les activités de l'office national de contrôle du règlement (CE) 261/2004 sur le droit des passagers aériens	6
- Le contrôle de l'indication des prix et les enquêtes sectorielles	7
- Recommandation du système Nutriscore et campagne de sensibilisation	8
- Travaux législatifs	9
o La nouvelle donne pour les consommateurs	9
o La création d'une administration unique	10
o Le baromètre d'hygiène	10
o Mise en application du règlement (UE) 2017/2394 et dépôt du projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation	11
o Des contrats numériques pour l'Europe	11

Communiqué de presse

Bilan d'activités 2019 du ministère de la Protection des consommateurs – Implémentation d'une grande partie des points prévus dans le programme de coalition

Le ministère de la Protection des consommateurs a été créé fin 2018. Dans le cadre de la réalisation de ses missions, le ministère a initié une série de projets qui visent à améliorer aussi bien la sécurité et la protection juridique des consommateurs que leur information.

L'ambition du ministère de la Protection des consommateurs

L'ambition du ministère de la Protection des consommateurs (MPC) est double. Dans la limite de ses attributions, il doit assurer que les produits et services proposés aux consommateurs soient à la hauteur des normes et réglementations en vigueur et faire évoluer ces normes. En même temps, il doit informer les consommateurs afin que ceux-ci puissent prendre des choix en connaissance de cause. Ainsi, son ambition est de protéger et d'informer, ceci dans le but de promouvoir une consommation durable, conformément aux objectifs du plan national de développement durable.

Les activités phares 2019/2020

Dans le cadre de la réalisation de ses missions, le MPC a lancé en 2019 une grande partie des projets prévus par le programme de coalition. A relever sont notamment :

Le recours collectif

Comme indiqué dans le programme de coalition, le MPC est en train d'élaborer un projet de loi sur le recours collectif, qui facilitera l'exercice des droits des consommateurs. L'avant-projet y relatif se trouve actuellement en phase de pré-consultation, son dépôt au Conseil de gouvernement étant prévu pour le premier semestre 2020. En parallèle, le MPC a participé en 2019 aux négociations de la proposition de directive relative aux actions représentatives au Conseil de l'Union européenne, pour laquelle un accord a été trouvé en novembre 2019.

L'administration unique du contrôle de la sécurité alimentaire

Le programme de coalition prévoit la restructuration de l'organisation du contrôle alimentaire de sorte que l'ensemble des activités faisant partie de la chaîne alimentaire y soit inclus, ceci en assurant aux consommateurs un approvisionnement en aliments sains et de qualité. La première étape dans la réalisation de cet objectif a été franchie le 12 février avec l'adoption par le Conseil de gouvernement d'un projet de loi relatif à la création d'une administration unique regroupant les différentes instances de contrôle de la sécurité alimentaire.

Transposition du règlement (UE) 2017/2394

Dans le cadre de la coopération transfrontalière entre autorités nationales (dites autorités compétentes) chargées de veiller à l'application de la législation en matière de la protection des consommateurs, le MPC a élaboré un projet de règlement grand-ducal déterminant les procédures à respecter lors d'achats-test sur des interfaces en ligne, qui peuvent aussi être réalisés sous fausse identité (*mystery shopping*). Ce projet de règlement grand-ducal s'inscrit dans la transposition du règlement (UE) 2017/2394 qui est entré en vigueur fin janvier et qui précise, entre autre, les pouvoirs dont doivent disposer les autorités compétentes nationales.

La recommandation du Nutriscore

Le système Nutriscore est entretemps recommandé dans la quasi-totalité des pays avoisinants du Luxembourg. Etant donné que le Luxembourg importe la majeure partie des produits alimentaires en vente sur le territoire national, les consommateurs sont confrontés à ce système d'évaluation des valeurs nutritionnelles. Suite à la concertation avec différentes parties prenantes, le MPC élaborera un avant-projet de règlement grand-ducal recommandant l'utilisation relative du Nutriscore aux producteurs luxembourgeois. En parallèle, afin de donner aux consommateurs les outils de comprendre le Nutriscore et de l'interpréter dans le sens d'une alimentation saine et équilibrée, le MPC a décidé de lancer une large campagne d'information qui débutera dans le courant du printemps.

Dossier de presse

Les attributions du MPC - premier ministre exclusivement dédié à la protection des consommateurs

En 2018, le gouvernement a décidé de créer un ministère dédié à la protection des consommateurs (MPC).

Les attributions du MPC sont énumérées dans l'arrêté grand-ducal du 28 mai 2019 portant constitution des ministères :

1. Politique de protection juridique des consommateurs : Politique de la consommation dans le marché intérieur et au niveau national - Conseil de la Consommation - Code de la consommation, volet législatif et volet application - Droits des voyageurs - Relations avec le Centre européen des consommateurs GIE - Relations avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs.
2. Sécurité alimentaire : Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire - Mise en place d'une administration unique (regroupant les missions de contrôle assurées jusqu'à présent par la Division de la santé publique de l'Administration des services vétérinaires et la Division de la sécurité alimentaire de la Direction de la Santé) et d'un système de contrôle et de sanctions efficaces relatif aux denrées alimentaires - Information et sensibilisation du public - Coordination des activités des laboratoires en matière de contrôle - Baromètre de l'hygiène - Surveillance des établissements alimentaires, contrôle officiel des denrées alimentaires et de la chaîne alimentaire, ainsi que des matériaux et objets entrant en contact avec les denrées alimentaires.
3. Relations avec les enceintes internationales et européennes en matière de sécurité alimentaire (dont notamment l'EFSA, le Conseil de l'Europe, la CHAFAEA, le Codex Alimentarius et l'OAV).

Ainsi, les attributions directes du MPC se limitent aux volets légaux couverts par le Code de la consommation et à la sécurité des denrées alimentaires. En conclusion, toute une série de domaines impactant le consommateur ne tombe pas sous la responsabilité directe du MPC, comme p.ex. la sécurité des produits, des cosmétiques, des dispositifs médicaux, les services financiers, etc.

Le gouvernement a donné un rôle supplémentaire au MPC dans sa déclaration gouvernementale :

Cette confiance (...dans la qualité des produits...) sera en plus renforcée par la création d'un nouveau ministère de la Protection des consommateurs qui confère, entre autres, une importance nouvelle à l'aspect de la sécurité alimentaire et du contrôle de la qualité. Nous introduisons un droit à l'information renforcé en garantissant que le consommateur dispose d'informations précises sur la nature du produit qu'il achète ou qu'on lui sert.

En conclusion, il ne s'agit pas seulement de faire respecter et de faire évoluer le cadre légal, mais une des missions principales du MPC est l'information du consommateur.

Finalement, à côté de ses attributions directes, le MPC a, comme tous les ministères, un devoir de contribution au plan national pour le développement durable. Le rôle à jouer par le MPC se situe avant tout au niveau de l'objectif #3 : Promouvoir une consommation et une production durables.

L'ambition du MPC

Seul un consommateur confiant dans la sécurité des produits et services que le marché lui offre et conscient de sa capacité de faire valoir ses droits en cas de litige est vraiment libre dans ses choix. Cette liberté du choix est un droit essentiel des consommateurs.

Ainsi, l'ambition du ministère de la Protection des consommateurs est de protéger et d'informer.

En premier lieu, il s'agit de protéger les consommateurs en faisant respecter le cadre légal existant. En effet, au niveau du Code de la consommation, comme au niveau de la sécurité alimentaire, un grand nombre de prescriptions a vocation à assurer la sécurité du consommateur. Deux services du MPC interviennent directement sur le marché avec des contrôles, d'une part de l'affichage des prix et, d'autre part de la sécurité des aliments et des établissements alimentaires.

Afin d'améliorer la protection des consommateurs, il faut faire évoluer le cadre légal. Ceci se fait à plusieurs niveaux, tant au niveau national qu'europpéen et international.

En deuxième lieu, il s'agit de fournir aux consommateurs toutes les informations nécessaires concernant ses droits et obligations en tant qu'acteur du marché.

A côté de la protection des consommateurs, c'est leur information qui constitue la 2^e grande mission du MPC. Dans le monde actuel, les consommateurs sont confrontés à un nombre d'options presque illimité. En effet, l'évolution rapide du marché, les innovations technologiques qui s'enchaînent les unes aux autres, la prolifération des chaînes d'approvisionnement globales pour produire, distribuer des biens et fournir des services ainsi que l'essor de l'Internet comme plateforme commerciale virtuelle, les exposent à des choix complexes. Afin de pouvoir prendre une décision éclairée et consciente sur leur consommation, les consommateurs ont besoin d'informations. Cependant, il faut aussi qu'ils disposent des compétences nécessaires pour participer au marché. C'est au MPC que revient cette mission de créer la transparence, en promouvant le développement des compétences nécessaires et en mettant à la disposition des consommateurs des informations mises à jour et compréhensibles, leur permettant ainsi de faire un choix éclairé.

En reliant cette mission aux objectifs du PNDD, il importe également au MPC d'agir au-delà d'une simple information sur les droits et devoirs. Il faut sensibiliser les consommateurs à l'impact de leur choix de consommation, pour qu'ils soient à même de faire des choix durables.

Les activités phares 2019/2020

Création du Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire

Créé en juillet 2018 et placé sous la tutelle du ministère de la Protection des consommateurs en décembre dernier, ce Commissariat a comme objectif principal l'organisation et la coordination de la surveillance et du contrôle des denrées alimentaires, actuellement régis par 21 systèmes de contrôle, ainsi que l'harmonisation des différentes procédures de contrôle, réalisées par plusieurs administrations. Le Commissariat a également comme charge d'élaborer et de gérer le plan de contrôle pluriannuel intégré, permettant une vue globale des détails concernant l'organisation et la gestion du contrôle de la chaîne alimentaire au niveau national. De même, il gère les différents systèmes d'alerte en matière de denrées alimentaires et se charge de la publication des rappels et avertissements allergènes au Luxembourg. Membre du réseau européen des coordinateurs de crise, le Commissariat gère aussi le plan de crise pour les incidents alimentaires majeurs, compilation élémentaire pour réagir de manière rapide, efficace et concertée lors d'une crise alimentaire.

Monsieur Patrick Hau, ancien chef de division de la Sécurité alimentaire de la Direction de la santé, a pris ses fonctions de Commissaire du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire le 1^{er} mars 2019.

Les activités de l'organisme national de contrôle du règlement (CE) 261/2004 sur le droit des passagers aériens en 2019

Le règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement de la part de la compagnie aérienne et d'annulation ou de retard important d'un vol et abrogeant le règlement (CEE) n°295/91 est entré en vigueur le 17 février 2005. Il a pour objectif d'encadrer la responsabilité des compagnies aériennes au sein de l'Union européenne et prévoit des obligations envers les passagers victimes de retard, de refus d'embarquement et d'annulation de vol.

Les règles de l'Union européenne obligent les États membres à créer ou à désigner des organismes nationaux de contrôle (O.N.C.) ou *national enforcement body*. Le rôle des O.N.C. est de vérifier que les compagnies aériennes traitent tous les passagers dans le respect de leurs droits. Ainsi, les passagers qui estiment que leurs droits n'ont pas été respectés peuvent contacter l'organisme compétent après avoir contacté la compagnie aérienne. Le cas échéant, celui-ci prend les mesures nécessaires afin d'aboutir au respect des droits des passagers.

Au Luxembourg, c'est le ministère de la Protection des consommateurs qui a été désigné comme O.N.C. Lors d'un refus d'embarquement, retard ou annulation de vol, le règlement prévoit une indemnisation forfaitaire de 250 à 600 euros, en fonction de la raison de la perturbation et de la distance du vol concerné. La compagnie aérienne peut toutefois échapper au paiement de la compensation si elle prouve que la perturbation est causée par un cas de force majeure (conditions météorologiques, collision avec un oiseau, etc.).

L'O.N.C. Luxembourg a reçu en 2019 un total de 588 plaintes. 34% des plaintes ont été clôturées à l'amiable (la compagnie aérienne a accepté d'indemniser le passager), 31% ont été tranchées en faveur du transporteur (la compagnie aérienne a pu prouver qu'un cas de force majeure était à l'origine de la perturbation), 2% ont été clôturées en faveur du passager (la compagnie aérienne n'a pas pu prouver qu'un cas de force majeure était à l'origine de la perturbation), 6% sont actuellement en cours et 27% ont été déclarées hors de la compétence du ministère.

La défense des intérêts des passagers non-aériens (train, bateau, ...) sera également intégrée dans le portfolio du ministère de la Protection des consommateurs.

Le contrôle de l'indication des prix et les enquêtes sectorielles en 2019

Des contrôles systématiques et approfondis de l'affichage des prix ont été réalisés de manière préventive et par après répressive si nécessaire. Lors d'un premier contrôle, 172 infractions ont donné lieu à des sommations aux dirigeants de société par lettre recommandée. Le deuxième contrôle releva alors que la plupart des commerçants interpellés s'étaient mis en conformité avec les dispositions des articles L.112-1. à L.112-9. du Code de la consommation. Les commerçants réticents ont été sanctionnés par 76 contraventions et 13 procès-verbaux. Par ailleurs, le ministère fut saisi de 21 requêtes écrites.

En 2019, le ministère a réalisé une enquête sectorielle ciblée sur les studios de tatouage et de piercing. 44 établissements ont été recensés, dont 10 n'étaient pas concernés par l'enquête. Des 34 établissements concernés, cinq informent leurs clients correctement des prix de vente de leurs accessoires et des tarifs de leurs prestations, 14 affichent les prix de manière incomplète, 15 n'indiquent ni le prix des produits de vente, ni affichent les tarifs de leurs prestations les plus courantes. L'argument avancé pour ce manquement était que les tatouages constituent des œuvres individuelles dont le prix varie en fonction de la taille, du motif, des coloris, etc. Pour cette raison il est pratique courante chez la quasi-totalité des tatoueurs de faire signer un devis par le client avant-même de commencer la prestation afin que la transparence sur le prix soit assurée. Cette façon de procéder a été jugée acceptable par le ministère et la représentation professionnelle des tatoueurs a été invitée à inciter leurs membres à adopter tous cette pratique. Concernant les tarifs des piercings et les prix de produits vendus, les établissements concernés par des manquements ont été invités à se mettre en conformité et d'indiquer les prix de manière correcte et complète.

La recommandation du système Nutriscore

L'étiquetage des denrées alimentaires est régi par le règlement européen (UE) 1169/2011 qui définit les principes généraux, les exigences et les responsabilités générales régissant l'information sur les denrées alimentaires. L'article 9 de ce règlement prévoit l'obligation de pourvoir les denrées alimentaires préemballées d'une déclaration nutritionnelle. L'article 35 quant à lui prévoit la possibilité de pourvoir les produits en complément des mentions obligatoires avec des formes d'expression et de présentation complémentaires de la déclaration nutritionnelle. Bien que sur base de cet article, les Etats membres peuvent recommander l'utilisation d'une ou de plusieurs formes d'expression et de présentation complémentaires, une utilisation relative par les entreprises reste volontaire.

La situation en Europe

Nutriscore a été conçu en France et est recommandé depuis 2017 pour faciliter le choix d'achat du consommateur à travers une meilleure information sur la qualité nutritionnelle des produits. Début 2019, la Belgique s'est prononcée en faveur d'une recommandation de Nutriscore. En automne 2019, l'Allemagne a, après une étude au niveau national, annoncé sa recommandation relative pour 2020. Fin 2019, les Pays Bas ont décidé de suivre l'exemple et se sont exprimés pour une mise en place relative. Nutriscore est d'autre part recommandé en Suisse et utilisé au Portugal ainsi qu'en Espagne.

Le Luxembourg constitue un marché très ouvert, une majorité des produits alimentaires provenant des pays avoisinants. Ainsi, bon nombre de produits portant le Nutriscore se trouve déjà sur le marché luxembourgeois. L'on constate également la présence d'autres formes d'expression et de présentation complémentaires des valeurs nutritionnelles.

Les discussions autour d'une harmonisation

Dans un souci de ne pas désorienter le consommateur au Luxembourg et afin de vraiment contribuer à une meilleure compréhension de la déclaration nutritionnelle, le ministère de la Protection des consommateurs estime qu'une harmonisation européenne de ces formes d'expression complémentaires des informations nutritionnelles constitue l'option à privilégier. Dans cette optique, il a d'ores et déjà consulté les responsables de la Direction générale de Santé de la Commission européenne pour les sensibiliser aux spécificités du marché luxembourgeois et aux défis qui découlent de cette situation particulière.

En effet, un rapport sur l'utilisation des formes d'expression et de présentation complémentaires, sur leur effet sur le marché intérieur et sur l'opportunité de poursuivre l'harmonisation de ces formes, tel que prévu par le règlement (UE) 1169/2011, a été élaboré par la Commission européenne. Ce rapport devrait être publié bientôt et devrait permettre de dégager des conclusions relatives à une harmonisation.

La consultation des parties prenantes

Afin de connaître l'avis des parties prenantes et dans l'objectif de pouvoir prendre une décision en cohérence avec les réalités se présentant dans le secteur, le ministère de la Protection des consommateurs a procédé à des consultations durant le dernier trimestre 2019. Dans ce contexte, les responsables en charge du dossier ont eu des entrevues avec les milieux professionnels ainsi que l'association des diététiciennes et ont reçu les représentants de l'Union des consommateurs.

Conclusions

Les positions des milieux professionnels sont mitigées. Ils se rallient au MPC dans la favorisation d'une solution européenne et estiment qu'une information approfondie du consommateur sera primordiale. Le ministère de la Protection de consommateurs a donc décidé de se prononcer pour une recommandation relative de ce système, tout en gardant son utilisation volontaire. Le règlement grand-ducal y afférent devra être disponible courant du 2^e trimestre 2020. Parallèlement, une grande campagne de sensibilisation sera organisée toute au long de l'année 2020, permettant d'outiller le consommateur des informations nécessaires à la bonne interprétation des informations nutritionnelles figurant sur les emballages.

Les travaux législatifs

La nouvelle donne pour les consommateurs

Un réexamen des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs en 2017 a montré que des améliorations sont encore possibles en vue d'une transparence accrue du marché et de plus d'équité. Ainsi, la Commission européenne a proposé en avril 2018 « une nouvelle donne pour les consommateurs », comportant des modifications ponctuelles de directives existantes (la proposition dite « Omnibus ») ainsi qu'une proposition de nouvelle directive relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs (recours collectif).

- La directive Omnibus

Les discussions sur la proposition « Omnibus » ont abouti le 17 avril 2019 à un vote positif de la part du Parlement européen. Pour les consommateurs, les principales améliorations sont :

- Dans le cas d'infractions en matière de consommation dans plusieurs Etats membres, les autorités nationales pourront infliger des sanctions de manière coordonnée.
- La commercialisation d'un produit commercialisé sous une même étiquette dans d'autres États membres, alors que ces biens ont des caractéristiques différentes (qualité duale des produits), constituera dorénavant une pratique trompeuse.
- Lors d'un achat en ligne, les consommateurs seront informés s'ils achètent des produits ou services à un commerçant professionnel ou à un particulier. De plus, lors d'une recherche en ligne, les consommateurs seront informés si un opérateur a payé pour figurer dans les résultats de recherche, et des principaux paramètres de classement des résultats de recherche.

Le ministère de la Protection des consommateurs s'investira pour une transposition rapide de ces règles en droit national, le délai étant fixé à deux années après publication.

- Le recours collectif

Le programme de coalition prévoit que le ministère de la Protection des consommateurs introduira un projet de loi sur le recours collectif. L'avant-projet de loi en cours d'élaboration, permettra de faire cesser ou d'interdire une violation du droit de la consommation qui porte atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs. Ainsi, l'introduction du recours collectif, qui permet à plusieurs intéressés d'introduire une plainte commune, vise à faciliter l'exercice des droits des consommateurs. A noter qu'à côté de sa fonction de réparation, l'action collective sert également à responsabiliser les entreprises.

L'avant-projet de loi se trouve actuellement en phase de pré-consultation avec différentes parties prenantes. Une soumission au Conseil de gouvernement est prévue pour le premier semestre 2020.

En parallèle, le ministère de la Protection des consommateurs a participé en 2019 aux négociations de la proposition de directive relative aux actions représentatives au Conseil de l'Union européenne. Un accord a été trouvé en novembre 2019 par les gouvernements des Etats membres de l'UE qui prévoit que chaque Etat membre devra introduire au niveau national ce nouveau moyen de recours pour les consommateurs. Il donnera la possibilité à des organisations représentatives de consommateurs d'intenter des actions collectives dans d'autres pays ou de se joindre à de telles actions à l'étranger. Cet accord devra être confirmé lors des négociations avec le Parlement européen au premier semestre 2020.

Pour plus d'informations:

The New Deal for Consumers

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/factsheet_new_deal_consumer_benefits_2019.pdf

La création d'une administration unique pour la sécurité alimentaire (ASA)

Le gouvernement a constaté depuis un certain temps les défauts d'une sécurité alimentaire non centralisée et d'une coordination sub-optimale assurée par un organisme coordinateur sous multiple tutelle. Un rapprochement voire regroupement des différentes institutions et administrations constituerait un gain tant en efficacité qu'en efficience, tout en continuant à promouvoir auprès du consommateur une alimentation sûre, saine et de qualité, garantie par des contrôles efficaces.

La loi du 28 juillet 2018 révisant la loi alimentaire de 1953 et instaurant entre autres le Commissariat à la sécurité, à la qualité et à la fraude alimentaire a permis de franchir une première étape mais nécessite une révision. Le programme de coalition 2018-2023 prévoit « un contrôle alimentaire qui doit couvrir l'ensemble des activités faisant partie de la chaîne alimentaire en assurant aux consommateurs un approvisionnement en aliments sains et de qualité, selon le principe « de la fourche à la fourchette ». Cette approche intégrée reflète les obligations du règlement européen (UE) 2017/625 et met en évidence une sécurité alimentaire en tant qu'élément important d'une politique de santé publique et de protection des consommateurs.

Le ministère de la Protection des consommateurs a soumis ce 12 février 2020 un avant-projet de loi visant la création d'une nouvelle administration, regroupant différentes compétences du contrôle de la sécurité alimentaire, ainsi que de la lutte contre la fraude alimentaire. Cette administration regroupera les instances de la Division de la sécurité alimentaire de la Direction de la santé, ainsi que de la section Santé publique de l'Administration des services vétérinaires, tout en reprenant des tâches déléguées à ce jour à des fonctionnaires de l'Administration des douanes et accises ainsi qu'en abrogeant le Commissariat.

Le baromètre d'hygiène

Le programme de coalition prévoit la mise en place d'un système transparent et public des contrôles d'hygiène effectués dans les établissements alimentaires et notamment la restauration. A l'instar d'autres pays, une publication du résumé des résultats d'inspection, similaire au type « smiley » et dont la publication se fait actuellement sur base volontaire, deviendrait ainsi obligatoire en « open data » et permettrait une transparence parfaite au consommateur tout en valorisant les efforts d'amélioration continu du secteur.

Les premiers pourparlers avec le secteur de la restauration ont déjà eu lieu et l'instauration d'un groupe de travail visant à identifier la meilleure pratique pour une transposition en réglementation nationale vient d'être lancée.

Mise en application du règlement (UE) 2017/2394 et dépôt du projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation

Le règlement (UE) 2017/2394 est entré en vigueur le 17 janvier 2020. Il abroge l'ancien règlement européen sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (dites autorités compétentes). De même, il clarifie les modalités de la coopération entre les autorités compétentes nationales dans le cadre d'infractions transfrontalières et précise les pouvoirs dont elles doivent disposer.

A relever dans ce contexte, p. ex., le pouvoir d'informer activement les consommateurs victimes d'une infraction des voies d'indemnisation à leur disposition, le pouvoir d'imposer des sanctions pour les infractions respectivement le non-respect d'un jugement, voire le pouvoir de faire supprimer du contenu d'une interface en ligne.

Le règlement (UE) 2017/2394 accorde aux autorités entre autres le pouvoir d'accès à tout document ayant trait à l'infraction, le pouvoir d'effectuer des inspections sur place ou encore le pouvoir de procéder à des achats-tests de biens ou de services, si nécessaire sous une fausse identité (*mystery shopping*). En effet, et surtout dans le cas de vente à distance, le respect de certaines dispositions légales, comme p. ex. le droit de rétractation, ne peut pas être correctement contrôlé, si l'autorité dévoile son identité au professionnel. Le projet de règlement grand-ducal clarifiant les modalités selon lesquelles les achats-tests pourront être réalisés a été déposé le 31 janvier 2020. Il détermine les procédures à respecter lors d'achats-test sur des interfaces en ligne, aussi lorsque ceux-ci seront réalisés sous fausse identité. Une deuxième modification est la suppression de l'obligation d'utiliser un formulaire précis pour l'inscription d'un professionnel en tant qu'intermédiaire de crédit. Un modèle de formulaire sera toutefois maintenu sur le site guichet.lu.

Pour plus d'informations :

Dossier parlementaire

<https://www.chd.lu/wps/portal/public/Accueil/TravailALaChambre/Recherche/RoleDesAffaires?action=doDocpaDetails&id=7456>

Des contrats numériques pour l'Europe

En 2019, la Commission a adopté les directives (UE) 2019/770 (contenus numériques) et 2019/771 (vente de biens) qui harmoniseront les droits et obligations des parties à un contrat de fourniture de contenus numériques ou de vente en ligne de biens. Outre la génération d'avantages macro-économiques et la contribution à la croissance du marché numérique unique, les directives vont améliorer le quotidien des entreprises et des consommateurs européens. Ainsi, les législations nationales relatives aux modes de dédommagement contractuels seront identiques dans toute l'Europe, ce qui n'est pas le cas actuellement. Les consommateurs pourront donc effectuer des achats en ligne ou accéder à des contenus numériques dans d'autres pays de l'UE aussi facilement et avec la même confiance que dans leur propre pays.

Les avant-projets de lois pour la transposition de ces directives en droit luxembourgeois sont en cours d'élaboration. Leur dépôt est prévu pour l'automne 2020.

Pour plus d'informations :

- Directive 2019/770 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>
- Directive 2019/771 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771>

Contact presse :

Christina Schürr

Mail : christina.schuerr@mpc.etat.lu