

Peut-on considérer le fait de mentir à un client comme une violation de loyauté ?

Réponse courte

Le fait de mentir à un client peut être considéré comme une violation de l'obligation de loyauté au Luxembourg. Cette obligation impose au salarié d'agir avec honnêteté et intégrité dans toutes ses relations professionnelles, y compris avec la clientèle, et d'éviter tout comportement susceptible de nuire à l'employeur ou à son image.

La jurisprudence luxembourgeoise admet que le mensonge à un client constitue une faute disciplinaire, voire une faute grave, si les circonstances rendent impossible le maintien du salarié dans l'entreprise. L'appréciation dépend de la nature et de la gravité du mensonge, de son impact sur la relation commerciale et sur les intérêts de l'employeur.

Chaque situation doit être évaluée au cas par cas, en tenant compte des conséquences du mensonge et en respectant la procédure disciplinaire prévue par le Code du travail.

Définition

L'obligation de loyauté impose au salarié, en vertu de l'article [L.121-7](#) du Code du travail luxembourgeois, de servir son employeur avec honnêteté, intégrité et bonne foi. Cette obligation découle du contrat de travail et s'étend à toutes les relations professionnelles, y compris celles avec la clientèle. La loyauté implique notamment l'interdiction de tout comportement susceptible de nuire à l'employeur, à son image ou à ses intérêts économiques.

Conditions d'exercice

L'obligation de loyauté s'applique pendant toute la durée du contrat de travail, y compris pendant les périodes de préavis et de suspension du contrat, sauf exceptions légales. Elle concerne tous les salariés, quel que soit leur statut ou leur fonction. Mentir à un client, c'est-à-dire fournir sciemment une information fautive ou trompeuse dans le cadre de la relation professionnelle, est susceptible de porter atteinte à la confiance du client envers l'employeur et de nuire à la réputation ou aux intérêts de l'entreprise.

Modalités pratiques

La jurisprudence luxembourgeoise considère que le mensonge à un client peut constituer une faute disciplinaire, voire une faute grave, justifiant un licenciement avec effet immédiat si les circonstances le rendent incompatible avec le maintien du salarié dans l'entreprise. L'appréciation de la gravité du manquement dépend de la nature du mensonge, de son impact sur la relation commerciale, de la position du salarié et de l'existence éventuelle d'un préjudice pour l'employeur. Un mensonge isolé, sans conséquence notable, pourra être sanctionné disciplinairement,

tandis qu'un mensonge répété ou portant sur des éléments essentiels (prix, qualité, conformité des produits ou services) pourra justifier une rupture immédiate du contrat.

Pratiques et recommandations

Il est recommandé aux employeurs de rappeler explicitement l'obligation de loyauté dans le règlement intérieur, les codes de conduite ou lors de formations internes. Toute politique interne doit préciser les comportements attendus vis-à-vis des clients et les conséquences disciplinaires en cas de manquement. En cas de soupçon de mensonge, l'employeur doit procéder à une enquête contradictoire, recueillir les éléments de preuve et respecter la procédure disciplinaire prévue par le Code du travail. Les salariés doivent être sensibilisés à l'importance de la transparence et de la véracité des informations communiquées aux clients.

Cadre juridique

L'article [L.121-7](#) du Code du travail impose au salarié une obligation de loyauté envers l'employeur. La jurisprudence nationale (Cour d'appel, 24 janvier 2019, n° 44338) a confirmé que le mensonge à un client, lorsqu'il porte atteinte à la confiance ou à l'image de l'employeur, constitue une violation de cette obligation. Le licenciement pour faute grave est admis lorsque le comportement du salarié rend impossible le maintien de la relation contractuelle. Le respect de la procédure disciplinaire prévue aux articles [L.124-2](#) et suivants est impératif en cas de sanction.

Un manquement à l'obligation de loyauté, tel qu'un mensonge à un client, doit toujours être apprécié au cas par cas, en tenant compte de la gravité des faits et de leur impact sur l'entreprise. Il est conseillé de documenter précisément les faits avant toute mesure disciplinaire.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.