

## CHAMBRE DE COMMERCE

## CHAMBRE DES METIERS

**Objet : Projet de loi n°6769 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines dispositions du Code de la consommation. (4365SMI)**

*Saisine : Ministre de l'Economie  
(7 janvier 2015)*

<p align="center"><b>AVIS COMMUN DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET DE LA CHAMBRE DES METIERS</b></p>
---

Le projet de loi sous avis a pour objet (i) de transposer dans notre législation nationale 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, (ci-après la « Directive 2013/11/UE »), et (ii) de modifier certaines dispositions du Code de la consommation relatives notamment au crédit à la consommation.

La Directive 2013/11/UE, qui doit être transposée par les Etats membres de l'Union européenne pour le 9 juillet 2015, a pour objectif d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs en faisant en sorte que ces derniers puissent introduire facilement et à coût modique, des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

La Directive 2013/11/UE impose ainsi à chaque Etat membre de mettre en place des entités extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation entre un professionnel établi sur son territoire et un consommateur résidant dans l'Union européenne.

Le projet de loi sous avis insère par conséquent à la suite de l'article L. 225-20 du Code de la consommation, un nouveau livre 3 consacré au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

### **Résumé synthétique**

La Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, en tant que membres fondateurs du Centre de Médiation Civile et Commerciale<sup>1</sup>, s'investissent depuis longtemps dans la promotion du règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après « REL ») au Luxembourg.

Les professionnels, tout comme les consommateurs, ont un intérêt convergent au développement du REL, car les modes de résolution extrajudiciaire des litiges présentent de nombreux avantages, dont celui de potentiellement instaurer ou rétablir un dialogue entre parties. La recherche d'une solution consensuelle permet de préserver la relation de

---

<sup>1</sup> Le Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) a été créé le 13 mars 2003, sous le nom de Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg par l'Ordre des Avocats du Barreau de Luxembourg, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. Profitant de l'entrée en vigueur de la loi sur la médiation en matière civile et commerciale du 24 février 2012, le CMCC a été renommé et restructuré le 27 avril 2012. Le Collège médical fait partie du CMCC depuis 2013.

confiance entre le professionnel et le consommateur, et contribue ainsi à entretenir la dynamique économique.

Une résolution amiable des litiges est, de surcroît, généralement moins coûteuse, plus rapide<sup>2</sup>, plus accessible et plus souple qu'une procédure judiciaire.

Les chambres professionnelles accueillent donc favorablement le présent projet de loi qui tend à généraliser le recours au REL pour les litiges de consommation, et qui propose une transposition fidèle des grands principes directeurs de la Directive 2013/11/UE.

La Directive 2013/11/UE laissant une marge de manœuvre importante aux Etats membres dans la mise en application pratique de certains principes, les chambres professionnelles apprécient notamment que les auteurs du projet de loi aient opté pour la mise en place au Luxembourg d'un système dualiste se basant sur, d'une part, les entités de REL d'ores et déjà existantes et spécialisées dans certains types de litiges (dénommées « entités qualifiées ») et, d'autre part, sur une nouvelle entité de REL « résiduelle », (dénommée « Médiateur de la consommation ») lorsque aucune « entité qualifiée » ne serait compétente.

Les chambres professionnelles approuvent donc la volonté des auteurs de s'appuyer sur le savoir-faire et les structures préexistantes des entités de REL connaissant actuellement de litiges de consommation, mais elles relèvent toutefois que les entités qualifiées potentielles sont relativement peu nombreuses au Luxembourg.

**Les chambres professionnelles estiment encore qu'il convient de prendre davantage en considération les particularités des litiges de consommation afin de mettre en place un système de REL plus cohérent, notamment sur les points suivants :**

- **La procédure de REL à mettre en œuvre par l'entité résiduelle (ou « Médiateur de consommation ») devrait être une procédure de conciliation (et non de médiation).**

Une grande proportion des litiges de consommation propices à une procédure de REL sont des litiges simples et de faibles montants pour lesquels une solution rapide et peu coûteuse en terme de moyens employés peut être trouvée.

Partant du constat que le projet de loi sous avis n'explique pas en détail la façon dont le Médiateur de la consommation traitera les litiges qui lui seront soumis, et sur base de sa dénomination de « Médiateur », les chambres professionnelles en concluent que l'entité résiduelle devra tenter de résoudre les litiges par le biais de la technique de la médiation.

Or, les chambres professionnelles estiment que la technique de la médiation, dans laquelle le médiateur n'est pas autorisé à proposer une solution aux parties, mais au contraire vise uniquement à les amener à trouver d'elles-mêmes une solution, n'est pas la technique la mieux adaptée aux litiges de consommation.

Le processus de médiation, avec la technique de la médiation y appliquée, est beaucoup plus structuré et, par conséquent, plus coûteux que la conciliation. Il nécessite, de plus, une formation spécifique des intervenants aux techniques de la médiation.

---

<sup>2</sup> Selon une étude du Parlement européen n°493.042 de 2014, intitulée « *Rebooting the mediation directive* », la médiation permettrait par exemple un gain de temps de l'ordre de 62% ainsi qu'une économie de 33% en terme de coûts par rapport à une procédure judiciaire classique.

Par ailleurs, à l'exception du CMCC, les entités de REL actuellement actives au Luxembourg en matière de litiges de consommation ont opté pour le processus de la « conciliation »<sup>3</sup> et proposent une solution aux parties, laissant logiquement présumer que cette technique est la plus adaptée aux litiges de consommation visés.

Afin d'améliorer l'effectivité et la cohérence du processus de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, les chambres professionnelles souhaitent que l'entité résiduelle à constituer se voit expressément conférer la possibilité de proposer une solution aux parties et qu'elle soit dès lors « plus justement » dénommée « Conciliateur de la consommation ».

- **Afin d'assurer la cohérence du système et éviter les éventuelles difficultés de mise en œuvre, les chambres professionnelles estiment qu'il conviendrait de clarifier d'une manière générale le caractère exécutoire ou non des accords conclus en matière de litiges de consommation tant dans le cadre d'un processus de médiation que dans le cadre d'un processus de conciliation.**
- **Le système envisagé ne prend pas suffisamment en compte le nombre très important de litiges que l'entité résiduelle pourrait être amenée à traiter.**

Le champ d'application du projet de loi sous avis est en effet potentiellement très vaste alors qu'il englobera 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.

Or, en raison du faible nombre potentiel d'entités de REL qualifiées, la future entité résiduelle risque de se voir finalement dotée d'un rôle fondamental dans le traitement des litiges de consommation et de devoir par conséquent traiter elle-même la très grande majorité des litiges.

La Directive 2013/11/UE prévoit en outre que la procédure de REL soit gratuite ou disponible à un coût modique pour le consommateur.

Si le projet de loi sous avis reprend textuellement ce principe de la gratuité/modicité de coût pour le consommateur<sup>4</sup>, il propose d'étendre cet impératif de modicité de coût devant l'entité résiduelle à tous les « demandeurs » qu'ils soient consommateurs ou professionnels.<sup>5</sup>

Les deux chambres professionnelles approuvent cette égalité de traitement des professionnels et des consommateurs devant la modicité du coût d'une demande de REL.

Cependant, compte tenu du contexte budgétaire actuel et de l'imprévisibilité de l'ampleur de la charge qui incombera réellement à l'entité résiduelle à créer, les chambres professionnelles estiment que les auteurs auraient dû adopter une démarche plus pragmatique en tentant de réduire au maximum les coûts que ce système pourrait engendrer pour les finances publiques.

**Les Chambres professionnelles s'opposent à ce titre à ce que le « Médiateur de la consommation » puisse recourir à des experts, alors que la Directive 2013/11/UE ne prévoit pas cette possibilité, et que le recours à des experts risque de ralentir**

---

<sup>3</sup> Cf. les développements sous II) A) 3) du présent avis.

<sup>4</sup> Projet d'article L.332-13 (1) du Code de la consommation résultant du projet de loi sous avis.

<sup>5</sup> Projet d'article L.322-7 du Code de la consommation résultant du projet de loi sous avis.

**considérablement le traitement de la demande et d'engendrer des charges supplémentaires considérables et imprévisibles pour le budget de l'entité résiduelle.**

**Afin d'atténuer la charge supplémentaire que représentera ce système de REL pour les finances publiques, et en l'absence de précisions dans la Directive 2013/11/UE concernant l'application de la notion de « coût modique », les deux chambres professionnelles proposent également l'ajout de certains critères nationaux objectifs permettant d'apprécier la modicité du coût de la procédure.**

Une définition de la notion de « coût modique » permettant d'introduire une modulation du coût de traitement de la demande devant l'entité résiduelle en fonction de critères objectifs, tels que par exemple l'enjeu du litige, pourrait en effet atténuer l'impact budgétaire du système de REL pour les finances publiques.

- **L'éventuelle participation du patronat dans la gestion et le financement de la future entité résiduelle n'est pas clairement définie.**

L'exposé des motifs du projet de loi sous avis propose de créer l'entité résiduelle conjointement entre l'UEL, l'ULC et l'Etat.

**Les chambres professionnelles regrettent que la question du financement et du fonctionnement de l'entité résiduelle n'ait pas été définie avant le dépôt du projet de loi sous avis et qu'aucune disposition ne vienne en préciser les modalités, ce qui ne permet pas à l'heure actuelle aux chambres professionnelles de se prononcer sur l'éventuelle participation du patronat dans la gestion et le financement de la future entité résiduelle.**

**En tout état de cause, elles tiennent à préciser que les compétences naturelles de l'UEL ne lui confèrent pas la possibilité d'être envisagée comme un partenaire à intégrer dans la mise en place d'une telle initiative se situant à un niveau organisationnel.**

**Par ailleurs, compte tenu du fait que les chambres professionnelles contribuent déjà dans une mesure conséquente au financement du CMCC, elles ne souhaitent pas en l'espèce privilégier le financement de l'entité résiduelle à créer.**

**Néanmoins, les chambres professionnelles s'interrogent sur la question de savoir si, au lieu de créer une toute nouvelle structure, il ne serait pas plus rapide, plus efficace et moins onéreux de s'appuyer sur une structure d'ores et déjà en place, telle que le CMCC.**

Les deux chambres professionnelles constatent en effet que le Médiateur de la consommation aura un domaine de compétence en partie identique à celui du CMCC, qui propose des services de médiation aux entreprises, mais aussi aux particuliers, pour régler leurs litiges civils ou commerciaux.

Afin d'éviter les identités de compétence, de permettre un meilleur service, et d'optimiser les coûts pour les pouvoirs publics, les chambres professionnelles estiment opportun d'étudier les synergies possibles entre la future entité résiduelle et le CMCC.

La définition de l'entité résiduelle pour les règlements extrajudiciaires des litiges de la consommation dans le cadre de la structure existante du CMCC présenterait en effet plusieurs avantages, que ce soit en termes de facilité et de rapidité de réalisation, mais aussi d'économie d'échelle, et de simplification administrative pour les usagers.

Les chambres professionnelles précisent d'ores et déjà qu'elles seraient prêtes à collaborer étroitement avec le gouvernement si une telle option devait être choisie.

**Aux yeux des chambres professionnelles, l'intégration de l'entité résiduelle au sein du CMCC pourrait ainsi permettre de constituer un interlocuteur unique au Luxembourg pour le règlement extrajudiciaire des litiges en matière civile, commerciale et de consommation.**

\* \* \*

Après consultation de leurs ressortissants, les chambres professionnelles sont en mesure d'approuver le projet de loi n°6769, sous réserve de la prise en considération de leurs observations.

**Appréciation du projet de loi :**

Compétitivité de l'économie luxembourgeoise	+
Impact financier sur les entreprises	0 <sup>6</sup>
Transposition de directive	+ <sup>7</sup>
Simplification administrative	n.a.
Impact sur les finances publiques	-
Développement durable	+ <sup>8</sup>

**Considérations générales**

Depuis plusieurs années, l'Union européenne tente de développer le règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après « REL »).

Le REL, qui constitue un mode de résolution des litiges dans lequel les parties cherchent à s'entendre, avec ou sans l'aide d'un tiers, sur la solution de leur différend ou désignent d'un commun accord un tiers pour le trancher, est actuellement peu développé au Grand-Duché de Luxembourg.

Ceci s'explique notamment par la grande confiance affichée par les ressortissants dans le service public de la justice<sup>9</sup>, mais également par le peu d'entités proposant ce type de services<sup>10</sup> et la faible connaissance de ce mode de résolution des litiges par les parties et leurs conseils juridiques.

<sup>6</sup> Ce projet ne devrait avoir aucune incidence financière particulière pour les entreprises dans la mesure où le recours aux entités de REL se fera sur une base volontaire et où professionnels et consommateurs seront traités sur un pied d'égalité concernant le coût modique, sinon gratuit du traitement des demandes.

<sup>7</sup> Sous réserve de la prise en considération de certaines observations formulées dans le présent avis.

<sup>8</sup> Le projet de loi sous avis permettra, en encourageant le recours au REL en matière de consommation, de rétablir et/ou de maintenir les relations commerciales entre le consommateur et le professionnel.

<sup>9</sup> 77% des ressortissants ont confiance dans le service public de la justice selon le Flash Eurobaromètre 385 sur « la Justice dans l'Union européenne ».

<sup>10</sup> Les entités de REL en matière de litiges de consommation sont actuellement : la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), le Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC), le bureau d'arbitrage de la FEGARLUX, la Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV), le Médiateur en assurances de l'ACA, le Commissariat aux assurances, la Commission luxembourgeoise des litiges de nettoyage à sec (CLLN) et l'Institut luxembourgeois de Régulation (ILR).

Les chambres professionnelles soutiennent et promeuvent depuis de nombreuses années le recours aux modes de résolution extrajudiciaire des litiges en matière de consommation, notamment par le biais du Centre de Médiation Civile et Commerciale.

En effet, comme le décrit à juste titre l'adage selon lequel « *un mauvais accord vaut mieux qu'un bon procès* »<sup>11</sup>, les modes de résolution des litiges présentent de nombreux avantages pour les professionnels comme pour les consommateurs:

- ils sont généralement plus rapides que les procédures judiciaires classiques,
- ils sont généralement moins coûteux que les procédures judiciaires classiques,
- ils présentent un caractère de certitude permettant d'éviter l'aléa judiciaire, et
- ils permettent de maintenir le dialogue et de restaurer la confiance mutuelle entre parties.

Pour toutes ces raisons, les chambres professionnelles saluent le présent projet de loi qui permettra de développer le recours aux modes de résolution extrajudiciaire des litiges en matière de consommation au Luxembourg, et soulignent à cet égard le travail de transposition fidèle des grands principes directeurs du REL en matière de litiges de consommation de la Directive 2013/11/UE qui a été réalisé par les auteurs du projet de loi sous avis.

En revanche, les chambres professionnelles s'interrogent sur certains choix faits par les auteurs du projet de loi sous avis.

### **I) Le système de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation instauré**

Le champ d'application de la Directive 2013/11/UE se limite aux litiges nationaux et transfrontaliers concernant des obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'UE et un consommateur résidant dans l'UE.

La pierre angulaire de la Directive 2013/11/UE, ainsi que du projet de loi sous avis, consiste dans l'affirmation du droit pour tout consommateur de s'adresser à une entité de REL compétente pour le règlement d'un tel litige avec un professionnel.

Conformément aux recommandations de la Directive 2013/11/UE<sup>12</sup>, le système proposé par le projet de loi sous avis restera un système reposant sur une base volontaire, la participation des professionnels aux procédures REL n'étant en principe pas obligatoire, ce dont les chambres professionnelles se félicitent.

De même, le demandeur pourra également toujours préférer recourir aux tribunaux compétents pour trancher sa demande, et le choix de recourir à une entité de REL pour régler un litige de consommation n'empêchera pas les parties, en cas d'échec de la procédure, d'introduire une action en justice.

---

<sup>11</sup> Honoré de Balzac, « Illusions perdues ».

<sup>12</sup> Considérant 49 de la Directive 2013/11/UE.

Voulant s'appuyer sur les entités de REL actuellement existantes, les auteurs du projet de loi sous avis ont, conformément aux dispositions de la Directive 2013/11/UE<sup>13</sup>, opté pour l'instauration d'un régime de coopération, faisant coexister les différentes entités de REL préexistantes, dites entités de REL « qualifiées », et une nouvelle entité REL dite « résiduelle » qui sera compétente pour les litiges pour lesquels aucune entité REL qualifiée n'existe.

### **A) Les entités de REL qualifiées**

Les auteurs du projet de loi sous avis ont opté pour la mise en place au Luxembourg d'une entité de REL dite « résiduelle », souhaitant donc à titre principal s'appuyer sur les entités REL spécialisées dans certains types de litiges et qui existent d'ores et déjà au Grand-Duché de Luxembourg.

Toutefois, pour pouvoir intervenir dans le cadre du projet de loi sous avis, ces entités REL existantes devront au préalable obtenir la qualité d'entité de REL « qualifiée ».

La qualité d'entité de REL qualifiée sera soumise au respect des conditions suivantes :

- tenir à jour un site internet fournissant aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et permettant au demandeur d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne,
- fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges sur un support durable,
- traiter également de litiges transfrontaliers,
- respecter les règles de protection des données personnelles 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.

Toute entité de REL souhaitant obtenir la qualité d'entité qualifiée devra en faire la demande écrite auprès du Ministre ayant l'Economie dans ses attributions. Ce dernier dressera une liste des entités qualifiées et la transmettra à la Commission européenne.

Les chambres professionnelles approuvent la volonté des auteurs de s'appuyer sur le savoir-faire et les structures préexistantes des entités REL connaissant actuellement de litiges entre consommateurs et professionnels.

Un tel système devrait en effet permettre, d'une part, d'assurer la qualité du traitement des demandes en s'appuyant sur l'expérience et l'expertise des acteurs nationaux actuels du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que, d'autre part, d'alléger la charge de travail incombant à l'entité de REL résiduelle à créer.

Cependant les chambres professionnelles donnent à considérer qu'un tel système ne pourra fonctionner qu'après s'être assuré de la volonté réelle des entités REL préexistantes de se conformer aux conditions requises pour devenir une entité de REL qualifiée au sens du présent projet de loi.

---

<sup>13</sup> Article 5 paragraphe 3 de la Directive 2013/11/UE.

En outre, toutes les entités REL préexistantes au Luxembourg ne pourront et/ou ne voudront pas nécessairement devenir des entités REL qualifiées, notamment en raison des problèmes de financement de ces entités, le futur article L. 332-13 du Code de la consommation disposant que la procédure de REL devra être gratuite ou disponible à un coût modique pour le consommateur.

### **B) L'entité de REL résiduelle : le Médiateur de la consommation**

Le projet de loi sous avis procède à la création d'une entité de REL résiduelle dénommée « Médiateur de la consommation ». Cette nouvelle entité, que les auteurs proposent d'instaurer en collaboration avec l'UEL et l'ULC, aura pour fonctions :

- d'informer les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels,
- de réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, et le cas échéant, la transmettre à une entité REL qualifiée compétente en la matière,
- d'intervenir elle-même dans toute demande pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Les chambres professionnelles approuvent la désignation d'un point de contact unique pour toute personne désirant introduire une demande relative à un litige de consommation afin de faciliter l'accès des personnes intéressées aux informations utiles.

Les chambres professionnelles soutiennent également activement la promotion du recours aux REL pour le règlement des litiges entre professionnels et consommateurs et apportent par voie de conséquence leur appui à la mise en place d'une entité résiduelle.

**Les chambres professionnelles regrettent que la question du financement et du fonctionnement de l'entité résiduelle n'ait pas été définie avant le dépôt du projet de loi sous avis et qu'aucune disposition ne vienne en préciser les modalités, ce qui ne permet pas à l'heure actuelle aux chambres professionnelles de se prononcer sur l'éventuelle participation du patronat dans la gestion et le financement de la future entité résiduelle.**

**En tout état de cause, elles tiennent à préciser que les compétences naturelles de l'UEL ne lui confèrent pas la possibilité d'être envisagée comme un partenaire à intégrer dans la mise en place d'une telle initiative se situant à un niveau organisationnel.**

**Par ailleurs, compte tenu du fait que les chambres professionnelles contribuent déjà dans une mesure conséquente au financement du CMCC, elles ne souhaitent pas en l'espèce privilégier le financement de l'entité résiduelle à créer.**

**Néanmoins, les chambres professionnelles s'interrogent sur la question de savoir si, au lieu de créer une toute nouvelle structure, il ne serait pas plus rapide, plus efficace et moins onéreux de s'appuyer sur une structure d'ores et déjà en place, telle que le CMCC.**

Le CMCC, de par ses compétences et son expérience, pourrait en effet en tant qu'entité résiduelle constituer un interlocuteur unique au Luxembourg pour le règlement extrajudiciaire des litiges en matière civile, commerciale et de litiges de consommation.

Un tel système permettrait encore (i) de s'appuyer sur le savoir-faire et l'expérience d'une structure d'ores et déjà effective, et (ii) de rassembler les compétences et d'optimiser les coûts en matière de règlement extrajudiciaire des litiges civils, commerciaux et de consommation au niveau national.

### **C) La procédure de règlement des litiges de consommation**

Le projet de loi sous avis procède à une transposition fidèle des principes directeurs énoncés par la Directive 2013/11/UE, et notamment des principes suivants :

- L'accès ou le retrait de la procédure de REL est facilité : les parties auront un accès à la procédure de REL sans avoir à faire appel à un avocat ; possibilité leur est aussi donnée de se retirer de la procédure à tout moment s'ils sont insatisfaits du déroulement ou du fonctionnement de la procédure.
- La procédure REL, tant devant le Médiateur de la consommation que devant les entités REL qualifiées, doit être gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs. Cette exigence, posée par la Directive 2013/11/UE, reflète le souci de faciliter l'accès au REL mais elle suscite néanmoins certaines interrogations que les chambres professionnelles développeront au point II) B) 3) des présentes considérations générales. A cet égard, les chambres professionnelles relèvent d'ores et déjà avec satisfaction que la gratuité ou la modicité de la procédure devant le Médiateur de la consommation sera également étendue au demandeur qui serait un professionnel.
- La confidentialité des documents établis, des communications faites et des déclarations recueillies au cours d'une procédure de REL ou pour les besoins de celle-ci est assurée.

Concernant le calendrier de la procédure, dans les trois semaines suivant la réception de la demande complète, l'entité REL devra informer les parties de sa décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus, la décision devra être motivée.

L'article L. 332-2 du Code de la consommation autorise en effet les entités de REL à refuser de traiter un litige dans certaines circonstances<sup>14</sup>.

A cet égard, les chambres professionnelles se félicitent de l'introduction de l'obligation pour le demandeur d'avoir au préalable à toute saisine d'une entité REL, tenté de trouver un arrangement amiable avec l'autre partie. Une telle disposition s'avère en effet indispensable afin d'éviter l'engorgement des entités de REL de toutes sortes de demandes, pouvant parfois se régler facilement entre parties sans l'intervention d'un tiers.

Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, l'entité REL devra communiquer aux parties l'issue de la procédure. Les chambres professionnelles comprennent la volonté d'assurer la plus grande effectivité aux procédures REL par cette mesure mais constatent que ni la Directive 2013/11/UE, ni le

---

<sup>14</sup> Ces circonstances sont : « a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher à résoudre le problème directement avec celle-ci, b) le litige est abusif ou vexatoire, c) le litige a été précédemment examiné par une autre entité REL, un tribunal arbitral ou une juridiction nationale ou étrangère, d) la réclamation porte sur une valeur inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé, e) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès de l'entité dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie, f) le traitement du litige entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité REL, g) la demande ne relève pas des litiges de consommation ».

projet de loi sous avis, ne mentionnent les conséquences éventuelles d'un dépassement de ce délai.

## **II) Les problèmes soulevés par le système mis en place**

Le système mis en place par le projet de loi sous avis présente aux yeux des chambres professionnelles deux écueils majeurs : d'une part, un manque de cohérence du système de REL proposé, qui ne prend pas suffisamment en considération les particularités des litiges en matière de consommation, et, d'autre part, un manque de rationalisation des frais de fonctionnement d'un tel système devant être supportés par les finances publiques, ainsi qu'éventuellement par le patronat.

### **A) La nécessité d'un système cohérent et adapté aux litiges de consommation**

#### **1) Médiation ou conciliation ?**

Les chambres professionnelles regrettent le flou entretenu par le projet de loi sous avis concernant la manière dont l'entité résiduelle traitera elle-même les litiges pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

En effet, il convient de rappeler que la dénomination de REL peut désigner plusieurs techniques de résolution des litiges.

Parmi ces techniques, la médiation, telle que définie à l'article 1251-2 (1) du Nouveau Code de Procédure Civile consiste dans « *un processus structuré dans lequel les parties tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige, avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent* ».

La médiation suppose donc la neutralité du médiateur qui doit « amener » les parties à trouver par elles-mêmes un accord, et qui ne peut donc en aucun cas proposer une solution aux parties.

La médiation est par conséquent un processus nécessitant la mise en œuvre de ressources importantes notamment en termes de temps investi pour pouvoir amener les parties à renouer le dialogue et à trouver par elles-mêmes une solution à leur litige.

La médiation n'est donc pas à confondre avec la conciliation, qui est une technique de résolution des litiges dans le cadre de laquelle le conciliateur propose une solution aux parties.

Dans la mesure où le projet de loi sous avis est muet quant aux possibilités offertes à l'entité résiduelle pour traiter un litige, il y a lieu, compte tenu de sa dénomination de « Médiateur » de considérer qu'elle traitera les litiges qui lui seront soumis uniquement par le biais des techniques de la médiation.

Les chambres professionnelles considèrent qu'une telle option ne va pas dans le sens d'une effectivité et d'une rapidité optimale pour cette entité.

En effet, on peut légitimement supposer que la majorité des litiges de consommation seront probablement des litiges de faible valeur pour lesquels un traitement plus rapide de la demande pourrait être opéré si le Médiateur de la consommation était autorisé à proposer une solution aux parties.

Les chambres professionnelles soulignent également qu'une procédure de médiation nécessite souvent plusieurs réunions entre parties afin de les amener à trouver une solution.

Or, il convient de rappeler que l'entité REL résiduelle connaîtra également des litiges transfrontaliers, de sorte que les chambres professionnelles voient difficilement comment d'un point de vue pratique plusieurs réunions de médiation pourraient être tenues entre parties, compte tenu notamment des contraintes financières.

## 2) La nécessaire proportionnalité des moyens employés

Les chambres professionnelles rappellent que les litiges en matière de consommation sont pour la majorité des cas des litiges de faible enjeu. Or, dans la mesure où le traitement des litiges de consommation devra être gratuit, sinon disponible à un coût modique pour le demandeur<sup>15</sup>, il convient de veiller à assurer une juste proportionnalité entre les moyens employés par l'entité résiduelle et l'enjeu des litiges à régler.

Or, comme indiqué ci-dessus, la médiation est une technique de résolution des litiges structurée nécessitant du temps et des moyens appropriés, et par voie de conséquence nécessairement plus coûteuse que d'autres techniques.

Ainsi, les chambres professionnelles estiment que la mise en place de toute une procédure de médiation au sens propre du terme nécessiterait la mise en œuvre de moyens disproportionnés par rapport à la majorité des litiges susceptibles d'être soumis à l'entité résiduelle.

## 3) L'absence d'homogénéité du système

Finalement, les chambres professionnelles donnent encore à considérer que parmi les entités de REL existant actuellement au Luxembourg et connaissant de litiges en matière de consommation, seul le Centre de Médiation Civile et Commerciale applique la technique de la médiation au sens du Nouveau Code de Procédure Civile à ce type de litiges.

Les autres entités de REL appliquent en effet principalement la technique de la conciliation en proposant une solution aux parties.

Ainsi, le rapport d'activité 2013 de l'ULC indique clairement que la Commission des litiges de voyages (CLLV) et la Commission des litiges de nettoyage à sec (CLLN) ont comme mission de « *concilier les parties* ».

De même, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) propose des services de « *médiation* » pour les litiges en matière de communications électroniques, de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ainsi que pour les litiges concernant les services postaux. Cependant, ce libellé de médiation s'avère erroné alors que, dans le cadre de ces missions, l'ILR « *soumet aux deux parties une proposition de solution du litige sous forme écrite et dûment motivée* »<sup>16</sup>, de sorte que l'ILR ne pratique pas une médiation mais bien une conciliation.

Le médiateur en assurances, et ce même si sa dénomination ne le reflète guère, a quant à lui « *pour mission prioritaire de concilier les parties* ».

---

<sup>15</sup> Article L. 322-7 du Code de la consommation.

<sup>16</sup> a) Règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011 fixant la procédure de médiation en matière de services de communication électroniques, b) Règlement 11/28/ILR du 25 mai 2011 fixant la procédure de médiation dans le secteur du gaz naturel, c) Règlement 11/27/ILR du 25 mai 2011 fixant la procédure de médiation dans le secteur de l'électricité, d) Règlement 14/12/ILR du 14 février 2014 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux.

Enfin, la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) émet une « *lettre de conclusion motivée* » se prononçant sur le caractère fondé ou non de la demande et invitant les parties à se contacter en vue de régler leur différend<sup>17</sup>.

Les chambres professionnelles sont convaincues que la prééminence accordée à la conciliation pour les litiges de consommation par les entités d'ores et déjà existantes laisse présager que ce processus est le plus adapté à ce type de litiges.

Afin d'assurer la cohérence du système de traitement des litiges de consommation ainsi que le traitement égalitaire de toutes les personnes concernées, les chambres professionnelles insistent sur le fait qu'il est nécessaire que les différents processus de REL qui seront mis en œuvre par les entités REL soient clairement identifiés et appliqués de façon uniforme<sup>18</sup>.

#### 4) La question du caractère exécutoire des accords conclus à l'issue de la procédure de REL

L'article L. 313-1 du Code de la consommation concerne l'hypothèse d'un conflit qui résulterait de l'application concomitante des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et d'autres dispositions légales, et notamment celles relatives à la médiation en matière civile et commerciale figurant au Nouveau Code de Procédure Civile<sup>19</sup>.

A la lecture dudit article et de ses commentaires, les chambres professionnelles s'interrogent quant à la question de savoir si en cas de silence des dispositions particulières du Code de la consommation, les dispositions générales relatives à la médiation en matière civile et commerciale pourraient trouver application.

Dès lors, un accord trouvé devant une entité de REL proposant un processus de médiation, pourrait bénéficier des dispositions du Nouveau Code de Procédure Civile relatives à la médiation, et plus particulièrement de celles relatives à l'homologation, devant le Président du tribunal d'arrondissement, de l'accord obtenu.

L'homologation d'un accord confère un caractère exécutoire à ce dernier, permettant, le cas échéant, son exécution forcée.

Les chambres professionnelles rappellent que dans leur grande majorité, les entités de REL qualifiées potentielles ne proposeront toutefois pas de la médiation au sens strict, mais plutôt de la conciliation. Les accords conclus devant ces entités proposant un processus de conciliation se verraient dès lors – dans l'état actuel du projet de loi sous avis - privés de la faculté d'être homologués, ce qui engendrerait des problèmes de cohérence du système.

En effet, un système à deux vitesses pourrait ainsi être créé, les accords conclus devant une entité proposant un processus de médiation pouvant être homologués, alors que les accords conclus devant une entité proposant un processus de conciliation se verraient privés de cette possibilité.

Les chambres professionnelles estiment par conséquent qu'il conviendrait de clarifier d'une manière générale le sort réservé au caractère exécutoire des accords conclus en

---

<sup>17</sup> Article 5 paragraphe (6) du règlement CSSF n°13-02 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations.

<sup>18</sup> La médiation a quant à elle pour rappel fait l'objet de la loi du 24 février 2014 qui a introduit de nouvelles dispositions dans le NCPC. (cfr infra)

<sup>19</sup> Articles 1251-1 à 1251-24 du Nouveau Code de Procédure Civile.

matière de litiges de consommation tant dans le cadre d'un processus de médiation que dans le cadre d'un processus de conciliation.

**Au regard de l'ensemble des développements ci-dessus, et afin d'améliorer l'effectivité et la cohérence du processus de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, les chambres professionnelles proposent par voie de conséquence :**

- (i) que l'entité résiduelle à constituer se voit expressément conférer la possibilité de proposer une solution aux parties et qu'elle soit, de fait, qualifiée de « Conciliateur de la consommation »,**
- (ii) que le caractère exécutoire ou non des accords conclus tant dans le cadre d'un processus de médiation que dans le cadre d'un processus de conciliation soit clarifié et uniformisé.**

## **B) La nécessité d'une rationalisation des coûts**

### **1) Un nombre considérable de litiges potentiels**

Les chambres professionnelles déplorent l'absence dans l'exposé des motifs du projet de loi sous avis de données permettant d'évaluer le nombre potentiel de litiges de consommation qui devraient être traités par l'entité résiduelle.

Elles donnent à considérer que le champ d'application du projet de loi sous avis est potentiellement très vaste, puisqu'il recouvre 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.

Outre les litiges actuellement portés devant les associations de consommateurs, devant les entités de REL existantes en matière de litiges de consommation, ainsi que devant les tribunaux, les chambres professionnelles sont d'avis que de nombreux autres litiges de faible enjeu, qui jusqu'alors n'étaient pas portés devant les instances compétentes en raison du coût disproportionné de traitement de la demande par rapport à la valeur du litige, s'ajouteront aux dossiers à traiter.

Les chambres professionnelles considèrent également que, compte tenu du faible nombre d'entités de REL existantes au Luxembourg, la future entité résiduelle risque de se voir finalement dotée d'un rôle fondamental dans le traitement des litiges de consommation et devra par conséquent traiter elle-même la très grande majorité des litiges.

Sur base de ces constatations, les chambres professionnelles estiment que la fiche financière annexée au présent projet de loi, prévoyant un budget estimatif pour l'entité résiduelle de 300.000.-€, pourrait s'avérer largement insuffisante en raison du nombre potentiellement très élevé de litiges concernés.

De plus, les chambres professionnelles soulignent que ledit budget ne prend pas en compte la possibilité que certaines entités de REL préexistantes ne veuillent et/ou ne puissent pas devenir une entité qualifiée au sens du présent projet de loi, ce qui par voie de conséquence augmenterait d'autant plus le nombre de litiges devant être traités directement par l'entité résiduelle.

A ce stade, et compte tenu du contexte budgétaire actuel et de l'imprévisibilité de l'ampleur de la charge qui devra réellement incomber à l'entité résiduelle à créer, les chambres professionnelles estiment que les auteurs auraient dû adopter une démarche plus pragmatique en tentant de réduire au maximum les coûts que ce système engendrera pour les finances publiques.

## 2) La problématique du recours à des experts

L'article L. 322-8 du Code de la consommation dispose que le Médiateur de la consommation pourra se faire assister par des experts.

- Il y a lieu de relever tout d'abord que cette disposition ne figure pas dans la Directive 2013/11/UE.

Les chambres professionnelles comprennent la volonté des auteurs de vouloir doter l'entité résiduelle de la possibilité de se faire assister par des experts, et ce d'autant plus que de nombreux litiges de consommation pourraient concerner des questions d'ordre technique telles que la non-conformité du bien vendu ou la mauvaise exécution des travaux. Elles rappellent néanmoins qu'elles plaident traditionnellement en faveur d'une transposition la plus fidèle possible des directives communautaires sans aller au-delà des obligations imposées par la législation communautaire afin, notamment, d'éviter les divergences entre les différentes législations nationales.

- Il est ensuite regrettable que le projet de loi ne contienne aucune information concernant la détermination des honoraires de ces experts ainsi que la prise en charge de ces honoraires.

Dans la mesure où la procédure doit être gratuite ou à un coût modique pour le consommateur, et où un poste « *experts* » figure au budget estimatif de la structure résiduelle, les chambres professionnelles en concluent néanmoins que les honoraires de l'expert seront à charge de l'entité résiduelle.

Les chambres professionnelles donnent à considérer que les litiges de consommation peuvent relever de domaines très pointus tels que le secteur de la construction, pour lesquels des expertises peuvent se révéler longues et coûteuses.

Les chambres professionnelles estiment donc que la possibilité de recourir à des experts pourrait s'avérer particulièrement coûteuse pour l'entité résiduelle et que le poste de 40.000.-€ prévu au budget estimatif annexé au projet de loi sous avis est largement sous-évalué.

- Les chambres professionnelles estiment également que si le litige s'avère réellement trop compliqué ou trop technique, il incombera à l'entité résiduelle de renvoyer les parties vers les juridictions compétentes.

Il est donc important que l'entité résiduelle ait la possibilité de refuser de traiter une demande « *lorsqu'un litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire* » comme mentionné au considérant 25 de la Directive 2013/11/UE. Cette possibilité est ouverte par le futur article L.322-9 (2) point e) du Code de la consommation tel qu'il résulte du projet de loi sous avis qui donne la possibilité au Médiateur de la consommation de refuser de traiter une demande si « *le traitement d'un litige entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif du Médiateur de la consommation.* »

- Les chambres professionnelles relèvent en outre que le recours à des expertises pourrait considérablement ralentir le traitement des demandes en raison des délais nécessaires aux experts pour procéder à leurs constatations et rédiger leurs rapports, et engendrer des frais annexes, tels que par exemple les frais de déplacement des parties pour une visite des lieux.

Si cette possibilité de recours à des expertises devait malgré tout être maintenue, il serait essentiel de déterminer quelle serait la prise en charge par l'entité résiduelle, considérant que la procédure doit en principe être gratuite ou à coût modique pour le consommateur (suivant la Directive 2013/11/UE), respectivement le demandeur (suivant le projet de loi sous avis).

- Les chambres professionnelles craignent finalement que certaines parties bien informées puissent profiter de cette disposition pour faire effectuer une expertise dans le cadre de leur litige aux frais des finances publiques, alors qu'une expertise amiable ou judiciaire serait bien plus onéreuse.

Pour toutes ces raisons, les chambres professionnelles plaident en faveur de la suppression de la possibilité pour l'entité résiduelle de se faire assister par des experts, et ce d'autant plus que la Directive 2013/11/UE ne prévoit pas cette faculté pour les entités de REL.

### 3) La définition de la notion de « coût modique »

La Directive 2013/11/UE prévoit en son article 8 c) que « *la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs* ».

Les futurs articles L. 322-7 et L. 332-13 du Code de la consommation transposent cette disposition en prévoyant que, devant l'entité résiduelle, la procédure de REL devra être disponible à un coût modique pour le « *demandeur* » et que, devant les entités qualifiées, la procédure de REL devra être gratuite ou disponible à un coût modique pour le « *consommateur* ».

Les commentaires des articles<sup>20</sup> du projet de loi sous avis précisent encore que pour l'entité résiduelle, cette contribution modique, à fixer par règlement grand-ducal, sera vraisemblablement d'un montant fixe de 25 euros tant pour les consommateurs que pour les professionnels. La procédure sera néanmoins gratuite pour les litiges dont l'enjeu sera inférieur à 25 euros.

Les chambres professionnelles regrettent l'absence de précisions dans la Directive 2013/11/UE concernant l'application de cette notion de « coût modique ».

En effet, le caractère modique d'un montant est une notion particulièrement subjective pouvant dépendre de nombreux critères.

A cet égard, les chambres professionnelles s'interrogent sur la question de savoir si les Etats membres ne pourraient pas, en conformité avec la Directive 2013/11/UE, ajouter certains critères nationaux objectifs permettant d'apprécier la modicité du coût de la procédure REL.

A titre d'exemple, le coût du traitement de la demande par l'entité résiduelle pourrait, tout en restant « modique », être déterminé par rapport à l'enjeu du litige.

---

<sup>20</sup> Cf. commentaires de l'article L. 322-7 du Code de la consommation.

Il n'apparaît en effet pas concevable que le caractère modique du traitement de la demande puisse être considéré comme étant identique pour un litige relatif à une facture de téléphonie mobile d'un montant de 50 euros ou pour un litige en matière de construction pouvant porter sur plusieurs dizaines ou centaines de milliers d'euros.

Une telle définition de la notion de « coût modique » pourrait permettre une éventuelle modulation des coûts de traitement de la demande sur base de critères objectifs ce qui, aux yeux des chambres professionnelles, présenterait l'avantage d'alléger la charge financière que représentera le système REL pour les finances publiques.

**Par conséquent, eu égard au nombre considérable de litiges éventuellement concernés et aux options choisies par les auteurs du projet de loi sous avis, les chambres professionnelles estiment que le système de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation tel qu'actuellement prévu constituera une charge financière très importante pour les finances publiques et que le budget estimatif annexé au présent projet de loi s'avèrera insuffisant.**

**Afin d'éviter certaines dérives et améliorer l'efficacité du système, les chambres professionnelles suggèrent notamment :**

- (i) la suppression de la possibilité pour le Médiateur de la consommation de recourir à des experts,**
- (ii) la définition de la notion de « coût modique » permettant d'introduire une modulation du coût de traitement de la demande sur base de critères objectifs.**

## **Commentaire des articles**

### **Remarque liminaire**

Dans la mesure où l'article 1<sup>er</sup> du projet de loi sous avis introduit à la suite de l'article L. 225-20 du Code de la consommation, un nouveau livre 3 consacré au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les chambres professionnelles procéderont, pour des raisons pratiques, directement aux commentaires des articles introduits dans le Code de la consommation.

### **Concernant l'article L. 311-1 (1)**

L'article L. 311-1 (1) du Code de la consommation contient un certain nombre de définitions.

Les chambres professionnelles constatent que les définitions des notions de « *contrat de vente* » et « *contrat de service* » données à l'article L. 311-1 (1) du Code de la consommation sont redondantes dans la mesure où elles figurent déjà à l'article L. 213-1 dudit code.

Dès lors que les mêmes termes doivent être définis pour différents chapitres du même code, il serait plus cohérent de déplacer ces définitions dans les « *Dispositions préliminaires – Définitions de portée générale* » figurant à l'article L. 10-1 du Code de la consommation.

Dans un souci de clarification, et afin d'éviter tout risque de confusion, les chambres professionnelles sont également d'avis qu'au point 8) de l'article L. 311-1 (1) du Code de la consommation, la référence au « règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation » devrait être complétée par l'indication du numéro de ce règlement communautaire et proposent par conséquent le libellé suivant : « **règlement (UE) n°524/2013** relatif au règlement en ligne des litiges de consommation ».

### Concernant l'article L. 311-2

L'article L. 311-2 du Code de la consommation exclut du champ d'application du projet de loi sous avis un certain nombre de litiges.

Les chambres professionnelles approuvent l'option choisie par les auteurs, conformément à l'ouverture laissée par le considérant 16 de la Directive 2013/11/UE<sup>21</sup>, de ne pas exclure du champ d'application du projet de loi sous avis les demandes introduites par des professionnels à l'encontre de consommateurs résidant au Luxembourg.

### Concernant l'article L. 321-2

L'article L. 321-2 du Code de la consommation définit les missions du Médiateur de la consommation.

Les chambres professionnelles constatent que le libellé du paragraphe 2, mis en relation avec le paragraphe 3 de cet article, pourrait laisser présumer que le Médiateur de la consommation aura la possibilité, en présence d'une entité REL qualifiée pour le type de litige concerné, de tout de même traiter lui-même la demande.

Or, une telle possibilité ne transparaît nulle part dans les commentaires des articles du projet de loi sous avis et s'avérerait contraire au fondement même du système mis en place par le présent projet de loi, à savoir que le Médiateur de la consommation constitue une entité REL résiduelle compétente uniquement pour les litiges pour lesquels il n'existerait aucune entité REL qualifiée compétente.

Par conséquent, les chambres professionnelles proposent que le libellé de l'article L. 321-2 du Code de la consommation soit modifié comme suit :

« *Le Médiateur de la consommation est chargé des missions suivantes :*

- 1) *informer les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation,*
- 2) *réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, **soit la traiter elle-même,***
- 3) *intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente ».*

### Concernant l'article L. 322-6

L'article L. 322-6 du Code de la consommation précise dans son paragraphe 2 les hypothèses dans lesquelles le Médiateur de la consommation peut refuser de traiter une demande.

---

<sup>21</sup> Le considérant 16 de la Directive 2013/11/UE dispose que : « *la directive ne devrait pas s'appliquer aux plaintes introduites par des professionnels contre des consommateurs ni aux litiges entre professionnels. Toutefois, elle ne devrait pas empêcher les Etats membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.* »

Les chambres professionnelles relèvent que ce paragraphe reprend l'essentiel des dispositions de l'article 5 paragraphe 4 de la Directive 2013/11/UE, à l'exception toutefois de la possibilité pour les entités de REL de refuser de traiter un litige lorsque la réclamation porte sur une valeur inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé.

Les chambres professionnelles approuvent cette initiative qui permettra d'assurer un libre accès aux entités de REL en matière de consommation pour toutes les personnes intéressées, et ce indépendamment de la valeur du litige.

### **Concernant l'article L. 322-8**

L'article L. 322-8 du Code de la consommation prévoit la possibilité pour le Médiateur de la consommation de se faire assister par des experts, d'entendre les parties et de tierces personnes, et en général, de recueillir tous les renseignements dont il a besoin.

Les chambres professionnelles rappellent que la possibilité pour l'entité résiduelle de recourir à des experts n'est aucunement prévue par la Directive 2013/11/UE et renvoient pour le surplus aux développements repris dans les considérations générales du présent avis au point II) B) 2).

### **Concernant l'article L. 331-1**

Le paragraphe 3 de l'article L. 331-1 du Code de la consommation dispose que « *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.* »

Les chambres professionnelles s'interrogent sur l'opportunité de transposer dans notre législation interne cette disposition de la Directive 2013/11/UE créant une obligation à charge de la Commission européenne.

### **Concernant l'article L. 331-2**

Les chambres professionnelles relèvent une erreur matérielle à l'article L. 331-2 paragraphe 1, première phrase, du Code de la consommation alors qu'il y a lieu de préciser que la liste des entités qualifiées est prévue à « *l'article L. 331-1 paragraphe 1* ».

### **Concernant l'article L. 331-3**

Les chambres professionnelles relèvent une erreur matérielle à l'article L. 331-3 du Code de la consommation alors qu'il y a lieu de lire : « *Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au Ministre ayant l'économie dans ses attributions des informations sur :* ».

### **Concernant l'article L. 332-3**

L'article L. 332-3 paragraphe 1 du Code de la consommation prévoit que « *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 appropriées* » un certain nombre d'informations.

Les chambres professionnelles constatent que l'article 7 paragraphe 1 de la Directive 2013/11/UE, que le présent article entend transposer, ne prévoit pas d'alternative entre la mise à disposition des informations requises sur le site internet de l'entité REL et la remise

de ces informations sur un support durable sur demande, mais dispose au contraire de leur caractère cumulatif.

Par conséquent, les chambres professionnelles sont d'avis que la conjonction « **ou** » doit être supprimée du libellé de l'article L. 332-3 paragraphe 1.

#### **Concernant l'article L. 332-4**

Les mêmes développements que ceux repris sous les commentaires de l'article L. 332-3 du Code de la consommation prévalent, de sorte que les chambres professionnelles sont d'avis que, dans un souci de transposition fidèle de l'article 7 paragraphe 2 la Directive 2013/11/UE, la conjonction « **ou** » doit être supprimée du libellé de la première phrase de l'article L. 332-4.

#### **Concernant l'article L. 332-5**

L'article L. 332-5 du Code de la consommation prévoit que les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire de litiges de consommation devront avoir les compétences nécessaires et être indépendantes et impartiales.

Ces personnes devront notamment posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit.

A cet effet, elles devront disposer d'une formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dont le programme sera fixé par règlement grand-ducal<sup>22</sup>.

Les chambres professionnelles regrettent qu'aucun projet de règlement grand-ducal relatif à cette formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ne soit annexé au présent projet de loi.

En effet, bien qu'elles comprennent la volonté d'assurer une grande qualité des services de résolution extrajudiciaire des litiges proposés, les chambres professionnelles insistent sur le fait qu'il est indispensable que ces exigences de qualification et de formation ne remettent pas en cause le fonctionnement des potentielles entités de REL qualifiées, sous peine de remettre en question tout le système envisagé.

#### **Concernant l'article L. 224-4**

Le projet de loi sous avis procède également à certaines modifications du régime de publicité applicable aux crédits à la consommation.

Ainsi, l'article L. 224-4 du Code de la consommation prévoit désormais l'exigence pour le professionnel de fournir dans chaque publicité un exemple représentatif distinct pour chaque type de contrat de crédit proposé.

Les chambres professionnelles approuvent ladite disposition visant à permettre au consommateur de mieux appréhender économiquement ce que représente la souscription des différents types de crédits offerts dans une même publicité.

---

<sup>22</sup> Les chambres professionnelles relèvent que le CMCC propose d'ores et déjà des formations.

Les chambres professionnelles s'interrogent cependant sur le contenu de la notion d' « exemple représentatif » et regrettent que, contrairement à la possibilité prévue à l'article L. 224-4 du Code de la consommation, aucun règlement grand-ducal n'ait à l'heure actuelle défini cette notion.

### **Concernant l'article L. 224-5**

L'article L. 224-5 du Code de la consommation énumère les mentions interdites en matière de publicité concernant les crédits à la consommation.

Les auteurs du projet de loi sous avis entendent adapter ladite liste des mentions interdites au regard de certaines pratiques constatées et pouvant induire le consommateur en erreur.

Sera désormais interdite, toute publicité :

- axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit; ou
- axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu; ou
- indiquant avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant; ou
- laissant entendre que le prêt améliore la situation financière ou le budget du consommateur, entraîne une augmentation de ressources ou constitue un substitut d'épargne; ou
- indiquant qu'un crédit ou une opération de crédit consistant à regrouper des crédits antérieurs peut être consenti sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière de l'emprunteur; ou
- mentionnant des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis; ou
- indiquant qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur.

Les chambres professionnelles relèvent avec satisfaction que l'actuel point b) de l'article L. 224-5 du Code de la consommation interdisant toute offre comportant la mention « crédit gratuit » ou une mention équivalente est supprimé, alors que certains crédits sont en effet aujourd'hui proposés par les professionnels sans coûts supplémentaires pour les consommateurs.

\* \* \*

Après consultation de leurs ressortissants, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers sont en mesure d'approuver le présent projet de loi, sous réserve de la prise en considération de leurs observations.

SMI/DJI