

N° 6769¹⁰

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2015-2016

P R O J E T D E L O I

portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation

* * *

**ASSOCIATION LUXEMBOURGEOISE DE LA MEDIATION
ET DES MEDIEATEURS AGREES (ALMA)**

(10.12.2015)

L'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés (ALMA) a été créée en 2005 et regroupe aujourd'hui la quasi-totalité des services de médiation et des médiateurs au Luxembourg. Elle a pour objet de représenter et de défendre les intérêts du secteur de la médiation, de favoriser la coopération entre médiateurs et de veiller à la qualité de la médiation au Luxembourg.

Le cadre juridique de référence pour les activités de l'ALMA est la loi du 24 février 2012 sur la médiation civile et commerciale et le règlement grand-ducal du 25 juin 2012 qui fixe notamment la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial et le programme de la formation spécifique en médiation.

La loi précitée entend par médiation „*le processus structuré dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige 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*“.

Le projet de loi n° 6769 a pour objet de transposer la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges. L'article 2 de la directive prévoit l'intervention au niveau national d'une entité de règlement extrajudiciaire de litiges „*qui propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable*“ à un litige de consommation.

Par l'article L. 421-1 du projet de loi il est institué un service dénommé „*Service national du Médiateur de la consommation*“ et désigné par le „*Médiateur de consommation*“. Les attributions de ce service sont l'information, la réception de demandes de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation ainsi que l'intervention pour régler des litiges de consommation en proposant une solution ou en réunissant les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable.

L'ALMA exprime ses doutes sur la pertinence et la justesse de cette dénomination. En effet, comme ces attributions incluent le recours à des propositions, le contexte ne correspond pas aux conditions de la médiation selon la définition citée ci-dessus, mais à celles de la conciliation. Pour cette raison, l'ALMA préconise de dénommer le service institué par l'article L. 421-1 „*Service national du Conciliateur de la consommation*“ et désigné par le „*Conciliateur de la consommation*“.

Au delà, l'ALMA est d'avis que la plupart des litiges en matière de consommation se prêtent pour un grand nombre de cas à être traités par la conciliation que par la médiation. Ainsi la dénomination „*Conciliateur de la consommation*“ sera aussi en adéquation avec la pratique du service. Par ailleurs, la conciliation est un processus familier dans le cadre de la procédure civile, a également une connotation positive et est de nature à être bien perçue par le public.

L'article L. 422-7 du projet de loi qui dispose que „*le recours au Médiateur de la consommation est gratuit*“ a aussi retenu l'attention de l'ALMA. Il nous tient à coeur d'éviter la perception que la conciliation est un service sans coût et pour cette raison, l'ALMA propose de modifier la phrase de cet article comme suit: „*Les frais engendrés par le recours au Conciliateur de la consommation sont pris en charge par l'Etat.*“

L'ALMA tient également à souligner que les techniques de la médiation, telles que la reformulation, l'écoute active et l'identification des besoins, se prêtent à être utilisées en conciliation et pourront être profitables dans le déroulement du processus de conciliation.

Ainsi la familiarisation et la maîtrise de ces techniques de médiation, acquises lors de formations appropriées, pourront être bénéfiques pour les personnes chargées des règlements de litiges de consommation et pour celles participant à l'administration des processus de conciliation.

Luxembourg, le 10 décembre 2015