**Résumé du projet de loi 6769**

Ce projet de loi vise à transposer en droit national 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. Il a encore pour objectif d’assurer l’application du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Cette directive impose à chaque Etat membre de l’Union européenne de mettre en place des entités extrajudiciaires de règlement amiable des litiges de consommation entre un professionnel établi sur son territoire et un consommateur résidant dans l’Union européenne.

A travers toute l’Union européenne, ces entités doivent répondre aux mêmes exigences de qualité, à savoir l’indépendance, l’impartialité, la transparence, l’efficacité, la rapidité et l’équité. Les litiges visés par le projet de loi sont ceux entre un consommateur résidant au Luxembourg et un professionnel établi au Luxembourg, ou entre un consommateur résidant dans un autre Etat membre de l’Union européenne et un professionnel établi au Luxembourg. Ces litiges doivent porter sur des obligations contractuelles issues de contrats de vente ou de services payés, conclus tant en ligne que hors ligne.

Le mécanisme retenu par ce projet de loi prévoit des entités dites qualifiées sectorielles, qui ne sont pas mises sur pied par la loi, mais dont la mission est organisée par la loi, et une entité ou structure dite résiduelle.

Au Luxembourg, dans certains secteurs, des entités de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) fonctionnent déjà. Ces entités existantes pourront se mettre sous le régime des entités REL qualifiées tel que prévu par la loi.

Pour couvrir les litiges des secteurs dans lesquels aucune entité REL qualifiée n’existe, une structure résiduelle sera créée : le « Service national du Médiateur de la consommation » avec un « Médiateur de la consommation ».

Le recours au Service national du Médiateur de la consommation sera gratuit pour le demandeur.

Tant le consommateur que le professionnel auront la possibilité de soumettre leur litige non pas aux tribunaux, mais à des organes qui règlent le litige en dehors du système judiciaire. Le choix d’un organe de règlement extrajudiciaire des litiges repose sur une base tout à fait volontaire. Bien entendu, le recours à un règlement extrajudiciaire des litiges ne peut pas empêcher une partie d’intenter en cas d’échec une action en justice. Le système proposé par le projet de loi repose sur la liberté des parties d’y recourir.

Les parties auront le choix de recourir soit au nouveau mécanisme de règlement des litiges soit aux systèmes actuels de régler leur litige.