

N° 6769¹⁴**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2015-2016

PROJET DE LOI**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**

* * *

RAPPORT DE LA COMMISSION DE L'ECONOMIE

(14.1.2016)

La Commission se compose de: M. Franz FAYOT, Président-Rapporteur; Mme Diane ADEHM, MM. Gérard ANZIA, André BAULER, Mmes Simone BEISSEL, Tess BURTON, M. Félix EISCHEN, Mme Joëlle ELVINGER, MM. Léon GLODEN, Claude HAAGEN, Mme Françoise HETTO-GAASCH, MM. Laurent MOSAR et Roy REDING, Membres.

*

1) ANTECEDENTS

Le 16 janvier 2015, le projet de loi n° 6769 visant à introduire une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation a été déposé à la Chambre des Députés par Monsieur le Ministre de l'Economie.

Le dispositif déposé était accompagné d'un exposé des motifs, d'un commentaire des articles, d'un tableau de correspondance, d'une fiche financière, d'un texte coordonné du Code de la consommation ainsi que de la directive à transposer.

L'avis de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs date du 22 janvier 2015.

Les corporations ont rendu leurs avis comme suit:

- la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics le 10 février 2015;
- la Chambre des Salariés le 25 février 2015;
- la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers conjointement le 18 mai 2015.

Le 10 juillet 2015, le Conseil d'Etat a rendu son avis.

Le 24 septembre 2015, la Commission de l'Economie a désigné son président, Monsieur Franz Fayot, comme rapporteur du projet de loi. Au cours de cette même réunion, le projet de loi a été présenté aux membres de la commission qui ont également entamé l'examen de l'avis du Conseil d'Etat.

Lors de sa réunion du 8 octobre 2015, la Commission de l'Economie a finalisé l'examen de l'avis du Conseil d'Etat.

Le 26 octobre 2015, une série d'amendements parlementaires a été transmise au Conseil d'Etat.

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs a émis un avis complémentaire en date du 11 novembre 2015.

Le Conseil d'Etat a rendu son avis complémentaire le 24 novembre 2015, lequel a été analysé le 26 novembre 2015 par la Commission de l'Economie qui a décidé d'organiser un échange de vues avec la commission compétente du Conseil d'Etat. Cette entrevue a eu lieu le 7 décembre 2015.

Les avis complémentaires des corporations ont été rendus le

- 10 décembre 2015 par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers;
- 18 décembre 2015 par la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics.

Le 10 décembre 2015, la Commission de l'Economie a tiré ses conclusions dudit échange de vues avec le Conseil d'Etat.

Le 11 décembre 2015, la Commission de l'Economie a transmis une dernière lettre d'amendements au Conseil d'Etat.

Le 17 décembre 2015, un avis de l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés a été transmis à la Commission de l'Economie.

Le 18 décembre 2015, le Conseil d'Etat a rendu son deuxième avis complémentaire, avis examiné par la Commission de l'Economie lors de sa réunion du 23 décembre 2015.

Le 14 janvier 2016, la Commission de l'Economie a adopté le présent rapport.

*

2) OBJET DU PROJET DE LOI

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.

La directive s'inscrit dans la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs au sens de l'article 169 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

La directive impose à chaque Etat membre 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, répondant aux mêmes exigences de qualité au travers l'Union européenne, 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; ils doivent porter sur des obligations contractuelles issues de contrats de vente ou de services payés (la fourniture d'un contenu numérique payé incluse, tels que des logiciels, morceaux de musique, jeux, films etc.), conclus tant en ligne que hors ligne.

Au Luxembourg, plusieurs entités de règlement extrajudiciaire des litiges existent déjà dans certains secteurs, comme la Commission de surveillance du secteur financier (CSSF) pour les services financiers des banques et des PSF, l'Institut luxembourgeois de régulation (ILR) pour les télécommunications, l'énergie et les services postaux. La Fédération des Garagistes du Grand-Duché de Luxembourg (Fegarlux) et l'Association des Distributeurs Automobiles Luxembourgeois (Adal) disposent chacune d'une commission interne dédiée aux litiges entre les garagistes et les consommateurs. L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs couvre une vaste panoplie de domaines comme le voyage.

Enfin, il existe une association entre l'ordre des avocats, la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers et le Collège Médical formant le Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC).

Il reste à déterminer si l'une ou plusieurs de ces entités de règlement extrajudiciaire des litiges feront le choix de se mettre sous le régime des entités qualifiées prévu par la loi.

Ce projet de loi complétera les domaines d'activités et facilitera les procédures.

Ne sont pas visés des litiges qui ne sont pas d'ordre contractuel, tels que le domaine précontractuel ou post-contractuel, par exemple celui des pratiques commerciales déloyales dont le non-respect engage seulement la responsabilité délictuelle du professionnel. D'un autre côté, dans la pratique la non-observation des dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales a souvent trait à un problème de conclusion ou d'exécution du contrat, ce qui les fait alors quand même rentrer dans le champ d'application de la directive.

Le consommateur aura la possibilité de soumettre le litige non pas aux tribunaux, mais à des organes qui règlent le litige en dehors du système judiciaire. Le choix par le consommateur d'un organe de règlement extrajudiciaire des litiges est tout à fait volontaire. Bien entendu, le recours à un règlement extrajudiciaire des litiges ne peut pas l'empêcher 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. Tenant compte qu'en

principe le recours à la résolution des litiges en dehors du système judiciaire est plus rapide et moins coûteux¹ qu'un procès direct devant les tribunaux, ce type de recours sera fortement encouragé.

De plus, le consommateur aura le choix entre le recours au nouveau mécanisme de règlement des litiges et les systèmes actuels, qu'il s'agisse de la saisine du juge ou du recours à la médiation civile et commerciale telle que figurant au Nouveau Code de procédure civile et découlant de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

Il est utile de préciser deux choix que le gouvernement a retenus pour transposer la directive.

D'abord, le règlement extrajudiciaire des litiges est défini dans le projet de loi de sorte à ne pas exclure qu'un professionnel soit demandeur dans une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges. Ceci signifie en clair que les entités qualifiées, c'est-à-dire les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui répondent aux exigences de la directive, pourront accepter des réclamations de la part d'un professionnel à l'encontre d'un consommateur résident, mais elles n'y seront pas obligées.

Ensuite, la mise sur pied d'une structure résiduelle, telle qu'envisagée par l'article 5, paragraphe 3 de la directive, a été décidée. Le mécanisme retenu comprend 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 dite résiduelle appelée „Service national du Médiateur de la consommation“ avec un „Médiateur de la consommation“. A ces entités s'ajoute un point de contact existant national, le Centre Européen des consommateurs groupement d'intérêt économique (CEC GIE), membre du réseau européen collaborant avec la Commission européenne. Le recours auprès du Service national du Médiateur de la consommation sera gratuit pour le demandeur.

*

3) AVIS

3.1) Les avis de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs

Dans son avis du 22 janvier 2015, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), salue le projet de loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation, mais revendique certaines améliorations.

L'ULC note que le but principal du projet de loi est de créer un Médiateur de la consommation, une revendication de longue date de l'ULC, qui a pour mission de traiter les litiges qui ne tombent pas sous la compétence d'instances de médiation qui existent déjà. L'ULC rappelle dans ce contexte qu'elle-même a créé un certain nombre d'instances de médiation, à savoir la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages ensemble avec les représentants des voyagistes, le Médiateur en Assurances ensemble avec l'Association des Compagnies d'Assurances ainsi que la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à Sec et du Textile ensemble avec les représentants de la branche du textile et du nettoyage à sec.

L'ULC rappelle que la résolution extrajudiciaire d'un litige de consommation s'articule schématiquement comme suit: d'abord, recherche d'une solution à l'amiable entre le consommateur et le professionnel, ensuite la médiation proprement dite, c'est-à-dire que l'instance de médiation cherche à rapprocher les parties, puis la phase de conciliation lors de laquelle le médiateur propose une solution non contraignante, et finalement l'arbitrage qui impose une solution aux parties. Quant à ce dernier point, l'ULC revendique dans son avis d'inclure dans le projet de loi la possibilité expresse pour les instances de médiation de procéder par arbitrage en cas de besoin.

D'autres commentaires et recommandations sont faites au sujet de la compétence en cas de litige transfrontalier, l'obligation de contacter le professionnel avant de recourir à un REL, le coût de la résolution extrajudiciaire et le fondement des solutions proposées par les REL.

Dans son avis complémentaire du 11 novembre 2015, l'ULC réagit aux amendements parlementaires du 26 octobre 2015 pour critiquer principalement l'amendement portant sur le nouvel article 412-3 du Code de la consommation.

¹ 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. Pour le détail, il est renvoyé au site internet [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET\(2014\)493042_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf)

La précision apportée par la Commission de l'Economie à cet endroit a suscité auprès de l'ULC la préoccupation que le CEC Luxembourg ne se limitera plus à aider le consommateur résident lors de litiges transfrontaliers, mais proposera également des solutions ou entamera des démarches visant à faciliter l'élaboration d'une solution amiable lors de litiges purement nationaux.

En vue de cette inquiétude de la part de l'ULC, la Commission de l'Economie a réagi lors de sa séance du 26 novembre 2015 et a souligné que l'article amendé ne change pas le rôle initialement attribué dans ce contexte au CEC qui se limitera à informer le consommateur sur les instances de règlement de litige compétentes dans son cas précis. La Commission de l'Economie confirme qu'un recoupement ou un regroupement des compétences de ces deux organisations n'est pas l'objet de cet article.

3.2) Les avis de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics

Dans son avis du 10 février 2015, la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics (CHFEP) approuve l'initiative du projet, mais elle a néanmoins formulé quelques remarques. Ainsi, la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics s'oppose, par exemple, à une procédure permettant aux professionnels de soumettre un litige avec un consommateur auprès du Médiateur de la consommation. La CHFEP demande encore que la loi prévoit un seuil financier minimum pour pouvoir recourir à la procédure auprès du Médiateur de la consommation.

De plus, la CHFEP rend attentif au fait que les procédures existantes de médiation, qui existent pour quelques secteurs, sont largement inconnues au grand public. La CHFEP souhaite une large campagne d'information et de sensibilisation des consommateurs pour promouvoir la possibilité du recours à la nouvelle procédure.

Dans son avis complémentaire du 18 décembre 2015, la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics estime que les amendements lui soumis pour avis apportent de nettes améliorations au projet de loi original, notamment en raison du fait que le législateur entend faire du Service national du Médiateur de la consommation un service de droit public et renonce à la création, initialement prévue, d'une entité composée de représentants de l'état, de l'Union luxembourgeoise des consommateurs et de l'Union des entreprises luxembourgeoises. Enfin, la CHFEP apprécie qu'il soit désormais prévu que le service sera fourni gratuitement aux consommateurs.

3.3) L'avis de la Chambre des Salariés

Dans son avis du 25 février 2015, la Chambre des Salariés luxembourgeoise (CSL) approuve l'objectif général recherché par l'initiative législative européenne. La Chambre formule néanmoins quelques remarques concernant le risque d'imbroglio par la coexistence d'organes notifiés (structure résiduelle et entités sectorielles) et éventuellement d'organes sectoriels non notifiés, l'entrave à la protection efficace du consommateur par l'exclusion au profit des organes de REL de l'arbitrage comme moyen de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, la réclamation préalable et le délai de réponse du professionnel.

3.4) Les avis communs de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers

Dans leur avis commun du 18 mai 2015, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers accueillent favorablement le présent projet de loi qui tend à généraliser le recours au règlement extrajudiciaire des litiges pour les litiges de consommation et qui propose une transposition fidèle des grands principes directeurs de la directive 2013/11/UE. Les deux chambres professionnelles apprécient que les auteurs du projet de loi aient opté pour la mise en place au Luxembourg d'un système dualiste se basant, d'une part, sur 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.

Néanmoins, les deux chambres émettent quelques remarques critiques, visant par exemple la procédure de REL à mettre en œuvre par l'entité résiduelle et la non-intégration de l'entité de REL résiduelle au sein du Centre de Médiation Civile et Commerciale.

Dans leur avis commun complémentaire du 10 décembre 2015, les deux chambres professionnelles approuvent le contenu des amendements parlementaires et émettent quelques remarques concernant les modifications apportées au texte initial.

Ces remarques concernent la création d'un Service national du Médiateur de la consommation, l'abandon de la notion de coût modique au profit de la gratuité de la procédure devant l'entité résiduelle, l'abandon de la faculté pour l'entité résiduelle de recourir à des expertises et la clarification des pouvoirs de l'entité résiduelle. Concernant ce dernier élément, les deux chambres rappellent que le Médiateur ne pratique pas que la médiation au sens stricte du terme et proposent, comme dans leur précédent avis commun, que l'entité résiduelle soit dénommée: „Conciliateur de la consommation“.

3.5) L'avis de l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés

Dans son avis du 10 décembre 2015, l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs agréés (ALMA) exprime ses doutes sur la pertinence et la justesse de la dénomination de „Médiateur de la consommation“ et celle du „Service national du Médiateur de la consommation“. L'ALMA propose, comme la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, que les dénominations de „Conciliateur de la consommation“ et „Service national du Conciliateur de la consommation“ soient retenues, car le Médiateur ne pratique pas la médiation au sens strict du terme.

3.6) Les avis du Conseil d'Etat

Dans son avis du 10 juillet 2015, le Conseil d'Etat demande des précisions supplémentaires concernant certains articles et émet quelques oppositions formelles. A titre d'exemple, la Haute Corporation s'oppose formellement au nouvel article 312-1, car la rédaction de la disposition du paragraphe 5, qui renvoie, sans précision aucune, à d'autres dispositions légales ou à un acte juridique de l'Union européenne, contrevient en l'état au principe de sécurité juridique. A un autre endroit, le Conseil d'Etat exige, sous peine d'opposition formelle, que le Livre 3 du Code de la consommation actuellement en vigueur soit maintenu (cf. articles 1 et 4). Par la suite, la Commission de l'Economie a décidé qu'un nouveau Livre 4 sera introduit.

Dans son avis complémentaire du 24 novembre 2015, le Conseil d'Etat émet une opposition formelle au sujet des critères d'indépendance et d'impartialité du Service national du Médiateur de la consommation.

Suite à une entrevue entre la commission compétente du Conseil d'Etat avec des membres de la commission parlementaire et des agents du Ministère de l'Economie en date du 7 décembre 2015, le Conseil d'Etat peut, en date du 18 décembre 2015, lever la dernière opposition formelle émise dans son avis précédent.

Pour le détail des observations formulées par le Conseil d'Etat dans ses avis successifs, il est renvoyé au commentaire des articles ci-dessous.

*

4) IMPACT FINANCIER

Le Budget estimatif pour la structure résiduelle en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation est estimé à 300.000 €. Voici le tableau récapitulatif:

2 juristes	140.000 €
Loyer	40.000 €
Experts	40.000 €
Equipement (meubles, informatique)	30.000 €
Frais de fonctionnement (assurances, téléphone, formation, matériel de bureau)	25.000 €
Matériel de promotion et de documentation (brochures, site internet, abonnements ...)	15.000 €
Comptabilité/Contrôle des comptes	10.000 €
Total	300.000 €

De plus, un Budget estimatif pour le Centre européen des consommateurs (CEC) de 60.000 € est prévu, car l'article 7 du règlement (UE) 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges (RLL) de consommation prévoit que chaque point de contact comprend au moins deux conseillers pour le RLL. L'équipe du CEC ne pouvant pas assumer cette charge ainsi que l'assistance aux consommateurs conformément à la directive sans renfort au niveau du personnel déjà fortement sous pression par le nombre croissant des dossiers à traiter, il est proposé de prévoir l'engagement d'un nouveau collaborateur.

*

5) TRAVAUX EN COMMISSION ET COMMENTAIRE DES ARTICLES

Compte tenu de la „technicité“ du texte à adopter, la Commission de l'Economie recommande au Gouvernement de prévoir, si possible dès l'entrée en vigueur de cette future loi, la publication d'une brochure explicative à destination du large public. Dans un langage simple et juste, il s'agit d'informer à la fois les consommateurs et les professionnels comment ils peuvent régler de manière extrajudiciaire leurs éventuels litiges.

Article 1^{er}

Le premier article insère un nouveau livre au Code de la consommation, livre qui traite du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Renvoyant au rapport de la Commission de l'Economie du 31 janvier 2014 (doc. parl. n° 6478¹⁰), le Conseil d'Etat s'oppose formellement à l'insertion du présent livre en tant que livre 3 du Code de la consommation.

La Commission de l'Economie a fait droit à cette opposition formelle, sans quoi l'actuel livre 3 du Code de la consommation serait devenu son livre 4.

Dans son avis, le Conseil d'Etat doute régulièrement de l'utilité, voire de la nécessité de certaines précisions données par le dispositif.

Dans la majeure partie des cas, la Commission de l'Economie a pourtant partagé l'approche de transposition de la directive appliquée par les auteurs du projet de loi. Celle-ci vise à se mettre à la place de ceux appelés à appliquer ces dispositions. Ainsi, afin de faciliter la compréhension, un texte plus explicite, quitte à présenter des redites, a été préféré à des dispositions limitées à l'essentiel.

Nouvel article L. 411-3

Dans son avis, le Conseil d'Etat note que cet article du projet de loi ne transpose pas littéralement le premier paragraphe de l'article 10 de la directive, mais étend la sauvegarde du droit de saisir le juge compétent à la saisine d'une entité qualifiée.

La Commission de l'Economie a obtenu confirmation que les auteurs du projet de loi ont consulté la Commission européenne sur leur manière de transposer cette disposition. Celle-ci a salué cette rédaction comme conforme à l'esprit de la directive.

La Commission de l'Economie précise qu'une entité REL peut refuser de traiter un litige si une procédure judiciaire a déjà été entamée ou de traiter un litige si ce litige a déjà été examiné par un tribunal arbitral ou une juridiction. En outre, la directive prévoit explicitement que les parties peuvent à tout moment se retirer d'une procédure de règlement extrajudiciaire de leur litige. A ce moment, elles peuvent choisir d'ester en justice. En plus, lorsqu'une procédure judiciaire est en cours, la prescription de l'action judiciaire s'en trouve suspendue.

Nouvel article L. 412-2

Ayant du mal à suivre le raisonnement du Conseil d'Etat, notamment aux endroits où l'on pourrait croire que le CEC Luxembourg serait nouvellement mis sur pied par le projet de loi, la Commission de l'Economie a proposé de laisser le libellé sous rubrique inchangé, sauf à le compléter, au premier paragraphe, de la dénomination sociale complète et du siège social du CEC Luxembourg. Cet ajout a été supprimé par la Commission de l'Economie suite à l'avis complémentaire du Conseil d'Etat, qui remarque que son seul effet „est de devoir modifier la loi en projet même dans l'hypothèse banale où le centre change d'adresse“.

Nouvel article L. 412-3

Faisant droit à une opposition formelle du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie a rayé l'ancien paragraphe 2 de cet article.

Cette suppression a toutefois rendu nécessaire de préciser que le Centre européen des consommateurs est également compétent lorsque le litige n'est pas transfrontalier, mais lorsque les deux parties résident dans un même Etat membre. Afin d'éviter d'éventuelles demandes abusives, la Commission de l'Economie n'a pas opté pour la formulation générale „dans le même Etat membre de l'Union européenne“, mais pour celle plus précise de „dans le Grand-Duché de Luxembourg“.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat suggère de se référer, au niveau de la phrase ajoutée à l'ancien paragraphe 1^{er} du nouvel article L. 412-3, aux concepts de „consommateurs“ et de „professionnels“ et non au terme de „parties“. Pour des raisons rédactionnelles, la Commission de l'Economie a maintenu ce terme également employé par la directive à transposer.

Nouvel article L. 421-1

Cet article crée sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions un service, dénommé „Service national du Médiateur de la consommation“ comme structure résiduelle en charge du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation pour lesquels il n'y a pas d'autre organisme répondant aux critères de la future loi.

L'article a été reformulé tout en insérant à cet endroit la définition de la désignation abrégée du nouveau service créé et employée dans la suite du dispositif.

Un amendement plus substantiel a concerné la forme juridique à donner à cette entité résiduelle. Initialement, le Gouvernement avait envisagé d'instituer cette entité résiduelle conjointement avec les représentants des consommateurs et des professionnels. Depuis lors, il s'est avéré que la structure appropriée – notamment au vu de certaines contraintes budgétaires – sera une structure à financer par l'Etat seul.

La Commission de l'Economie a donc proposé de créer un service national de médiation pour les litiges de consommation, certes sous la tutelle du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, mais agissant en toute neutralité. Cette structure s'inspire du médiateur santé, conformément à une suggestion afférente émise par le Conseil d'Etat. Les frais de fonctionnement seront à charge de l'Etat, qui mettra également à disposition les locaux nécessaires. Le personnel sera constitué de fonctionnaires ou employés de l'Etat.

Cernant la compétence du Médiateur, la Commission de l'Economie, renvoyant aux points 2 et surtout 3 de l'article qui suit, rappelle que le Médiateur ne se charge lui-même de la résolution d'un litige de la consommation que s'il n'existe aucune autre instance REL qualifiée. A plusieurs reprises, le commentaire des articles du texte gouvernemental déposé est très précis à ce sujet. Ainsi, le commentaire des articles L. 322-3 à L. 322-5 souligne: „S'il existe une autre entité qualifiée, le Médiateur de la consommation est tenu de lui transmettre la demande.“

Lorsqu'aucune autre entité REL qualifiée n'existe, il se peut cependant qu'un organisme REL non qualifié existe. Dans ce cas de figure, le Médiateur de la consommation n'est obligé de traiter la demande que si le demandeur ne veut pas s'adresser à cet organisme REL qui ne répond pas aux critères de la loi.

La notion de „Médiateur de la consommation“ a fait l'objet d'une discussion en commission. Cette abréviation a finalement été retenue comme étant la plus „catchy“ ou accrocheuse.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat exprime une opposition formelle „pour non-conformité à la directive“.

En effet, en lisant l'article 6 de la directive, l'indépendance et l'impartialité des personnes chargées du règlement extrajudiciaire des litiges doit être garantie par rapport aux parties du litige à régler. Suite à une entrevue avec la commission compétente du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie a apporté ces garanties de manière explicite et détaillée au niveau du chapitre 3 du titre 2, réglant le financement et le statut du personnel affecté au service du Médiateur de la consommation (voir *infra* commentaire des articles L. 423-1 et L. 423-2).

Nouvel article L. 422-6

– paragraphe 1

En réaction à une observation afférente du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie a clarifié le libellé du premier paragraphe de cet article et a, en plus, précisé auprès de qui le Médiateur de la consommation a le droit de demander des informations supplémentaires („... a le droit de demander à chacune des parties des documents ou ...“).

Le libellé amendé indique désormais clairement que le Médiateur de la consommation peut demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes pour compléter la demande respective et qu'il doit informer les parties dès qu'il est en possession d'une demande complète.

La Commission de l'Economie tient à ajouter qu'aucune des parties ne sera obligée de faire droit à la demande d'informations complémentaires du Médiateur. Faute de collaboration volontaire d'une des parties ou d'un dossier complet nécessaire au traitement de la demande, la procédure sera close sans avoir abouti à une résolution.

Nouvel article L. 422-7

Au vu de l'avis du Conseil d'Etat et de l'avis commun de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers qui critiquent l'absence de critères concernant la fixation d'un tarif „à coût modique“, la Commission de l'Economie a décidé, après une discussion prolongée, de rendre gratuit le service du Médiateur de la consommation.

Nouvel article L. 422-8

Compte tenu de l'avis du Conseil d'Etat, qui s'interroge sur la nécessité de cette disposition non comprise dans la directive, mais également de l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce ainsi que de l'avis de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs sur la raison d'être d'experts, respectivement des frais d'experts, la Commission de l'Economie a omis la possibilité expresse de recourir à des experts.

La Commission de l'Economie estime que le recours à des experts n'est pas nécessaire dans une procédure qui a pour objectif la recherche par les parties d'une solution à l'amiable ou d'une simple proposition par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle donne toutefois à considérer que dans certaines matières le recours à des experts est, en général, indispensable (bâtiment, automobile etc.), de sorte qu'elle tient à mettre en garde devant la promotion d'attentes exagérées des consommateurs dans cette nouvelle structure REL.

En lieu et place de cette disposition, la Commission de l'Economie a souhaité clarifier que le Médiateur de la consommation peut non seulement agir à titre de médiateur au sens strict, c'est-à-dire en rapprochant les parties afin qu'elles élaborent une solution amiable, mais peut aussi proposer une solution.

La possibilité d'entendre de tierces personnes a été explicitement maintenue.

En effet, à lire les avis des chambres professionnelles à ce sujet, il semble que dans sa teneur actuelle le projet de loi porte à confusion. Certains lecteurs admettent que seule la médiation pourrait être proposée par la structure résiduelle, à l'exclusion de la proposition d'une solution.

En ce qui concerne le nom de la structure résiduelle, qui pourrait également porter à confusion, la Commission de l'Economie rappelle qu'elle a souhaité garder la dénomination de „Médiateur de la consommation“. Aux yeux des consommateurs et du public en général, ce terme est connu. Par ailleurs, en Belgique, la structure résiduelle s'appelle „Le Service de médiation pour le consommateur“ et ceci malgré le fait qu'à côté de la médiation au sens strict, ce service peut également proposer voire imposer des solutions.

Nouveaux articles L. 423-1 et L. 423-2

L'ajout de ce troisième chapitre au Titre 2 du Livre 4 s'explique par le choix de donner à l'entité résiduelle de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation la structure d'un service à financer par l'Etat. La Commission de l'Economie renvoie à ce sujet à son commentaire du nouvel article L. 421-1.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat juge insuffisantes les garanties en termes d'indépendance et d'impartialité des personnes chargées du règlement extrajudiciaire des litiges par rapport aux parties du litige à régler, de sorte qu'il exprime une opposition formelle.

Le Luxembourg se caractérise, en effet, par l'existence de plusieurs grandes entreprises dans lesquelles l'Etat détient une participation plus ou moins grande au capital social. Ainsi, l'entreprise des postes et télécommunications, établissement public œuvrant sous la tutelle du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, pourrait être à l'origine de litiges de consommation à trancher par les fonctionnaires du Service national du Médiateur de la consommation, lui aussi placé sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions. Un conflit d'intérêts potentiel ne semble donc pas purement hypothétique.

La Commission de l'Economie a donc complété ce chapitre en l'alignant étroitement, tel que suggéré par le Conseil d'Etat, aux dispositions de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient qui règlent le service national d'information et de médiation santé.

Explicitement, une clause d'incompatibilité dans le chef des agents chargés du règlement extrajudiciaire des litiges a été reprise. Afin d'exclure des conflits d'intérêts, ce fonctionnaire ou employé de l'Etat ne peut avoir aucune fonction ou mission au sein d'une des entreprises dans lesquelles l'Etat, au sens large, détient une participation directe ou indirecte au capital social.

A escient, pour ne pas exclure d'office des personnes se qualifiant par une longue expérience dans la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation sans être pour autant détentrices d'un diplôme universitaire, la Commission de l'Economie n'a pas repris de la loi précitée la disposition prévoyant un tel diplôme. Par ailleurs, l'article L. 432-5, point 1 exige certaines connaissances et aptitudes minimales auxquelles doivent satisfaire les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Dans son deuxième avis complémentaire, le Conseil d'Etat marque son accord avec cet amendement, se heurte toutefois à la reprise en tant que nouveau paragraphe 2 de l'article L. 423-1 d'une disposition de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, prévoyant que ce service établira ses règles de procédure.

Le Conseil d'Etat signale, en effet, qu'il devrait s'opposer formellement à ladite disposition si celle-ci permettrait au Service national du Médiateur de la consommation d'établir des règles de procédure lui permettant de refuser de traiter un litige déterminé. Dans cette hypothèse, son opposition formelle serait motivée par le fait que la Constitution refuse au législateur d'attribuer un pouvoir réglementaire à un service public qui n'est pas un établissement public ou un organisme professionnel.

La disposition serait par contre superfétatoire si elle devrait permettre à ce service d'établir ses règles d'ordre intérieur. La loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat permet explicitement à un chef hiérarchique, tel que le Médiateur de la consommation, de fixer des règles internes moyennant des instructions ou circulaires adressées aux agents placés sous son autorité.

Partant, la Commission de l'Economie a décidé de supprimer, tel que suggéré par le Conseil d'Etat, le paragraphe qu'elle proposait d'ajouter à l'article L. 423-1. Ceci d'autant plus que d'autres articles du projet de loi, comme les articles L. 432-2, L. 432-3 et 432-6, prévoient d'ores et déjà que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent se doter de certaines règles procédurales.

Nouvel article L. 431-1

Cet article traite de la liste des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation à établir par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions.

La décision de la Commission de l'Economie de créer la structure REL résiduelle en tant que service national sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions (voir le nouvel article L. 421-1) et non plus en tant que structure tripartite, indépendante du ministre, a suscité une discussion prolongée en commission de faire de ce même ministre l'autorité compétente pour gérer la liste des entités procédant au règlement extrajudiciaire des litiges.

Au sein de la commission parlementaire, les avis sur l'instance à charger du contrôle du respect des conditions à remplir par une entité REL souhaitant figurer sur la liste des entités qualifiées ont divergé. Ainsi, il a été suggéré de charger le Conseil de la consommation de la gestion de cette liste. Il s'agit d'un organe tripartite institué auprès du Ministère de l'Economie et chargé de conseiller le ministre dans des questions liées au droit de la consommation. D'autres ont tenu à maintenir le texte en l'état en soulignant que le rôle du Ministère dans ce contrôle est tellement circonscrit et limité à vérifier si les conditions préalables, qui sont fixées sans équivoque par la future loi, sont remplies, de sorte que

le problème juridique (juge et partie dans le chef d'un même ministère) évoqué leur a semblé exagéré.

Sans observation de la part du Conseil d'Etat dans son avis complémentaire.

Nouvel article L. 431-2

La Commission de l'Economie a redressé une erreur matérielle à la première phrase du paragraphe 1^{er} de l'article L. 431-2, soulevée dans l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce, en précisant que la liste des entités qualifiées est prévue à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er}.

Sans observation de la part du Conseil d'Etat dans son avis complémentaire.

Nouvel article L. 432-3

La Commission de l'Economie a supprimé le point o) de l'énumération donnée par le premier paragraphe de l'article sous rubrique. Portant à confusion, ce point n'aurait pas dû être repris de la directive à transposer.

La procédure de résolution extrajudiciaire des litiges reposant sur une base purement volontaire, la mise à disposition d'une information sur „le caractère exécutoire de la décision de règlement extrajudiciaire des litiges“ est dénuée de sens. Seulement un jugement peut avoir force exécutoire et non pas une décision d'une entité de résolution extrajudiciaire des litiges. Une homologation des décisions de ces entités par un tribunal serait nécessaire pour qu'elles obtiennent force exécutoire.

Dans tout le domaine de ces litiges de la consommation aucune décision à force exécutoire n'est prévue.

Par ailleurs, le Nouveau Code de procédure civile prévoit en matière de médiation civile et commerciale la possibilité de l'homologation des accords obtenus, homologation qui était exigée par la directive à transposer à l'époque.

Quand un litige de consommation relève du champ d'application conjoint de ces deux textes, de la médiation civile et commerciale et du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les deux dispositifs s'appliquent cumulativement, sauf s'ils se contredisent. Dans ce cas, c'est le Code de la consommation qui prévaut.

Dans la pratique, la plupart des litiges de la consommation, en ce qu'ils impliquent un professionnel, sont susceptibles de relever de ces deux dispositifs.

Ainsi, dans le cas de figure d'une médiation obtenue (accord entre parties) par une entité de règlement extrajudiciaire, il devrait toujours être possible de demander l'homologation de la décision.

Sans observation de la part du Conseil d'Etat dans son avis complémentaire.

Nouvel article L. 432-4

Cet article impose aux entités de publier un rapport d'activité annuel.

La Commission de l'Economie partage l'avis du Gouvernement que ces rapports d'activité annuels seront un instrument utile lorsqu'il s'agit de légiférer en matière du droit de la consommation. Ces rapports relateront les problèmes récurrents qui se présentent de manière systématique dans le secteur respectif. Ainsi, les faiblesses du droit en vigueur seront répertoriées, de sorte à indiquer les points où une intervention du législateur serait utile ou nécessaire.

Nouvel article L. 432-5

Cet article transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, de la directive qui détermine les compétences professionnelles que doivent remplir les personnes physiques chargées du règlement des litiges ainsi que les garanties de leur indépendance et impartialité.

La Commission de l'Economie a amendé cet article afin de dispenser de la formation spécifique à suivre en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, mentionnée à l'alinéa deux du point 1) de l'article L. 432-5, les personnes physiques qui ont une expérience professionnelle équivalente. A la fin de cet alinéa, elle a ajouté des dispositions en ce sens. Elle propose de rendre équivalente à la formation spécifique une expérience professionnelle de deux ans en matière de résolution extrajudiciaire ou judiciaire de litiges entre consommateurs et professionnels.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat s'interroge sur la portée de l'ajout proposé au paragraphe 1^{er}.

Nouvel article L. 432-6

Dans son avis, le Conseil d'Etat exprime des doutes notamment sur le paragraphe 2 de cet article.

Notant que cette disposition qui permet aux parties de se retirer à tout moment de la procédure se trouve déjà inscrite à l'article L. 432-11, la Commission de l'Economie a supprimé ce paragraphe comme redondant.

L'ancien paragraphe 3 est devenu le nouveau paragraphe 2.

Sans observation de la part du Conseil d'Etat dans son avis complémentaire.

Nouvel article L. 432-15

Comme suite à l'avis du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie a, dans un souci de sécurité juridique, modifié les dispositions sur le témoignage en justice contenues au paragraphe 3 de l'article L. 432-15 en ce sens que ce sont les personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges qui ne peuvent pas témoigner en justice.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat note que ledit amendement répond à ses observations.

Nouvel article L. 432-16

Tenant compte de l'avis du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie a modifié le paragraphe 1^{er} de l'article L. 432-16 afin de le rendre plus clair et pour l'aligner aux dispositions applicables au Médiateur de la consommation.

Par la deuxième phrase du paragraphe 2 les auteurs du projet de loi ont voulu obliger l'entité à informer les parties, dans un délai de trois semaines à partir de la réception de la demande complète, si elle accepte de traiter la demande. Toutefois, la formulation „si elle décide de poursuivre le traitement de la demande“ aurait pu être mal interprétée.

Sans observation de la part du Conseil d'Etat dans son avis complémentaire.

Article 2

L'article 2 aligne l'intitulé du premier chapitre du Titre 1 du Livre 1 du Code de la consommation au mode rédactionnel des autres chapitres du Code de la consommation (1. au lieu de 1^{er}).

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 3

L'article 3 apporte des modifications au Livre 2 du Code de la consommation.

Article 3, point 4°

La Commission de l'Economie a amendé le point 4 de cet article afin de faire droit au Conseil d'Etat qui note qu'insérée telle que projetée cette disposition porterait à confusion et que le terme „explications“ employé ne serait pas en concordance avec la terminologie employée au Code de la consommation.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat note que ces amendements répondent à ses observations.

Article 4

L'article 4 introduit au Livre 3 du Code de la consommation une action en cessation au bénéfice des associations protectrices des droits des consommateurs et du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions.

En amendant cet article, la Commission de l'Economie a fait droit à l'avis du Conseil d'Etat.

L'article 4 a été limité à l'introduction de l'action en cessation au bénéfice des associations protectrices des droits des consommateurs et du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, en ajoutant à l'ancien article L. 420-7 (L. 320-7 nouveau) une référence aux anciens articles L. 311-3 et L. 312-1 (nouveaux articles L. 411-3 et L. 412-1).

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat note que ces amendements répondent à ses observations.

*

6) TEXTE PROPOSE PAR LA COMMISSION

Compte tenu de ce qui précède, la Commission de l'Economie recommande à la Chambre des Députés d'adopter le projet de loi n° 6769 dans la teneur qui suit:

*

PROJET DE LOI

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

Art. 1^{er}. A la suite de l'article L. 320-7 du Code de la consommation, il est inséré un nouveau Livre 4 qui prend la teneur suivante:

„LIVRE 4.

Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

TITRE 1.

Principes généraux

Chapitre 1. Définitions et champ d'application

Art. L. 411-1. (1) Au sens du présent livre, on entend par:

- 1) „contrat de vente“: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- 2) „contrat de service“: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;
- 3) „litige national“: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside au Luxembourg et que le professionnel y a son lieu d'établissement;
- 4) „litige transfrontalier“: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un autre Etat membre de l'Union européenne et que le professionnel a son lieu d'établissement au Luxembourg;
- 5) „litige de consommation“: 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;
- 6) „règlement extrajudiciaire des litiges de consommation“: toute intervention d'une entité qui propose une solution ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation;
- 7) „entité qualifiée“: toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste établie par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions;
- 8) „règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation“: le 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.

(2) Un professionnel est établi:

- a) au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique,
- b) à son siège social, son administration centrale ou au lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales.

(3) Une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est établie:

- a) si son fonctionnement est assuré par une personne physique, au lieu où elle exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges,
- b) si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, au lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges ou a son siège statutaire,
- c) si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, au lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

Art. L. 411-2. Le présent livre ne s'applique pas:

- a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné;
- b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;
- c) aux services d'intérêt général non économiques;
- d) aux litiges entre professionnels;
- e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;
- f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;
- g) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;
- h) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.

Art. L. 411-3. Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des litiges à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir une entité qualifiée ou les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

Toute clause contraire est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Chapitre 2. Information et assistance du consommateur

Art. L. 412-1. (1) Lorsqu'un professionnel établi à Luxembourg s'engage à recourir à une entité qualifiée de règlement judiciaire des litiges de consommation ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs, il doit, avant la conclusion de tout contrat de vente ou de service, fournir au consommateur des informations sur l'entité ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont il relève. Ces informations comprennent l'adresse du site Internet de l'entité qualifiée ou des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges concernées.

Les informations visées à l'alinéa 1 doivent être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site Internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

(2) Dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg n'a pas pu être réglé après qu'une réclamation a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel doit fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, en précisant s'il aura recours aux entités qualifiées de règlement extra-

judiciaire des litiges compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable. Le présent paragraphe s'applique même si le professionnel ne s'est pas engagé, lors de la conclusion du contrat, à recourir à une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges ou n'est pas tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs.

(3) La preuve du respect de l'existence et de l'exactitude des informations fournies et de la date à laquelle elles ont été fournies incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

Art. L. 412-2. (1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg, dénommé ci-après „CEC Luxembourg“, est chargé de la mission d'assister les consommateurs en cas de litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne, afin de les orienter vers une entité située dans un autre Etat membre de l'Union européenne qui est compétente pour traiter leur litige et qui figure sur la liste établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(2) Il doit mettre à la disposition du public, sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans ses locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, et visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(3) Il fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

Art. 412-3. Le CEC Luxembourg est chargé de servir de point de contact pour apporter son aide pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, au sens de l'article 7 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Il assume ses fonctions même dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le Grand-Duché de Luxembourg.

Chapitre 3. Relations avec d'autres dispositions législatives

Art. L. 413-1. Sauf disposition contraire énoncée au présent livre, si une disposition du présent livre est en conflit avec une autre disposition légale découlant d'un acte de l'Union européenne et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition du présent livre prime.

TITRE 2.

Le Médiateur de la consommation

Chapitre 1. Création et missions

Art. L. 421-1. Il est créé sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions un service, dénommé „Service national du Médiateur de la consommation“ et désigné ci-après le „Médiateur de la consommation“, qui constitue un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. L. 421-2. 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 entre consommateurs et professionnels;
- 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.

Chapitre 2. Compétences

Section 1. Information sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel

Art. L. 422-1. Le Médiateur de la consommation est un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des professionnels sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel.

Art. L. 422-2. Le Médiateur de la consommation informe les consommateurs et les professionnels principalement sur les procédures existantes au Luxembourg de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg.

Section 2. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1. La réception des demandes

Art. L. 422-3. Le Médiateur de la consommation réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Médiateur de la consommation par lettre, par fax ou par courrier électronique.

Art. L. 422-4. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une autre entité qualifiée est compétente, le Médiateur de la consommation lui transmet la demande sans délai.

Il en informe le demandeur sans délai et lui communique les coordonnées de l'entité qualifiée compétente. Il indique également que la transmission de la demande ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

Art. L. 422-5. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, le Médiateur de la consommation traite lui-même la demande.

Sous-section 2. Le traitement des litiges de consommation

Art. L. 422-6. (1) Le Médiateur de la consommation a le droit de demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes relatives à une demande ayant trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, telle que visée à l'article L. 422-5. Dès qu'il dispose de tous ces documents ou informations, il informe les parties, par écrit ou sur un support durable, de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Le Médiateur de la consommation peut refuser de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er} du présent article, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- d) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès du Médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;
- e) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif du Médiateur de la consommation;
- f) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

(3) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

Art. L. 422-7. Le recours au Médiateur de la consommation est gratuit.

Art. L. 422-8. Le Médiateur de la consommation peut réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation ou proposer lui-même une solution,

entendre les parties et de tierces personnes et en général recueillir tous renseignements dont il a besoin.

Art. L. 422-9. Les articles L. 431-1 à L. 432-17 s'appliquent, à l'exception des articles L. 432-2 et L. 432-13, paragraphe 1^{er}.

Chapitre 3. *Financement et statut du personnel affecté au service du Médiateur de la consommation*

Art. L. 423-1. L'Etat met à la disposition du service national du Médiateur de la consommation les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national du Médiateur de la consommation sont à charge du budget de l'Etat.

Art. L. 423-2. (1) Le service national du Médiateur de la consommation est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant l'Economie dans ses attributions.

Le médiateur est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée.

(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'Etat.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation. En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur peut bénéficier d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le service national du Médiateur de la consommation est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'Administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que toutes les autres personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges au sein du service national du Médiateur de la consommation sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal s'applique au service national du Médiateur de la consommation, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national du Médiateur de la consommation est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'une

personne de droit public ou dans une entreprise dans laquelle une personne de droit public détient une participation directe ou indirecte.

TITRE 3.

Les entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Chapitre 1. Liste des entités qualifiées

Art. L. 431-1. (1) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions est l'autorité compétente qui dresse la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées au chapitre 2 du présent titre.

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2.

(2) Cette liste est notifiée par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions à la Commission européenne. Si des changements sont notifiés par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au ministre ayant l'Economie dans ses attributions conformément à l'article L. 431-2, paragraphe 2, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

(3) 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.

(4) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions publie la liste établie par la Commission européenne sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet concerné de la Commission. En outre, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

(5) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

(6) Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités figurant sur sa liste et l'envoie à la Commission européenne. Plus particulièrement, ce rapport:

- a) recense les bonnes pratiques des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités qualifiées pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités qualifiées, s'il y a lieu.

Art. L. 431-2. (1) L'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui entend figurer sur la liste visée à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er} adresse une demande au ministre ayant

l'Economie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au ministre ayant l'Economie dans ses attributions d'évaluer si l'entité satisfait aux conditions du chapitre 2. Les informations à notifier sont les suivantes:

- a) le nom de l'entité, ses coordonnées et l'adresse de son site Internet;
- b) des informations sur sa structure et son financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
- c) ses règles de procédure;
- d) ses tarifs, le cas échéant;
- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
- f) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2;
- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité qualifiée et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre 2.

(2) Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités notifient sans tarder ces changements au ministre ayant l'Economie dans ses attributions.

Art. L. 431-3. Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au ministre ayant l'Economie dans ses attributions des informations sur:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L. 432-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Art. L. 431-4. Si une entité de règlement des litiges de consommation figurant sur la liste ne satisfait plus aux conditions du chapitre 2 du présent titre, ou aux articles L. 422-6, paragraphe 2 et L. 422-7 ou ne se conforme pas à l'article L. 431-3, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux conditions du chapitre 2 ou des articles L. 422-6, paragraphe 2 et L. 422-7 ou de l'article L. 431-3, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions la retire de la liste. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

Chapitre 2. Conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée

Section 1. Exigences propres aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1. Accès aux entités et informations sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Art. L. 432-1. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, afin de figurer sur la liste de l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er}, doivent

- a) tenir à jour un site Internet qui fournit aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et qui permette aux demandeurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;
- b) fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;
- c) le cas échéant, permettre au demandeur d'introduire une réclamation hors ligne;
- d) permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;
- e) traiter à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation; et
- f) prendre les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant du présent livre, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel 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.

Art. L. 432-2. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont autorisées à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- d) la réclamation porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé, sans que ce seuil ne puisse être fixé à un niveau où il entraverait considérablement l'accès des consommateurs à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- 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 d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- g) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

(2) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

L. 432-3. (1) 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 approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
- b) le fait que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurent sur une liste établie par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions, conformément à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er};
- c) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;

- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges facilitant le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2;
- h) les langues dans lesquelles les demandes peuvent être soumises aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges et dans lesquelles la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule;
- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut se fonder pour régler les litiges tels que, sans y être limités, des dispositions juridiques, considérations d'équité ou codes de conduite;
- j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le demandeur de tenter de résoudre le litige directement avec l'autre partie;
- k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
- l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;
- m) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- n) les conséquences juridiques éventuelles de la solution résultant de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant.

(2) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(3) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

L. 432-4. 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 approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de demandes auxquelles ils se rapportent;
- b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;
- c) la proportion de litiges que l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2, paragraphe 1^{er};
- d) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
- e) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;

- f) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges;
- g) des informations sur la coopération des entités de règlement extrajudiciaire au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant.

Sous-section 2. Personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges

Compétences, indépendance et impartialité

Art. L. 432-5. Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent avoir les compétences nécessaires et être indépendantes et impartiales. A cet effet elles doivent satisfaire aux conditions suivantes:

- 1) Elles doivent 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 doivent disposer d'une formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dont le programme est fixé par règlement grand-ducal. Sont dispensés de la formation les prestataires de services de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation qui remplissent des exigences équivalentes ou essentiellement comparables dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Sont également dispensées de la formation les personnes faisant preuve d'une expérience professionnelle équivalente. Sera considérée comme expérience professionnelle équivalente une expérience de deux ans minimum dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire de litiges entre consommateurs et professionnels.

- 2) Elles doivent être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et elles ne doivent pas être susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif.
- 3) Elles ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci.
- 4) Elles doivent être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.
- 5) Elles doivent communiquer sans tarder à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est composée que d'une personne physique.

Art. L. 432-6. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent se doter de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées à l'article L. 432-5, point 5) se présentent:

- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges; ou, à défaut,
- b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et, dans la mesure du possible, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,
- c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

(2) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe 1^{er} du présent article sont applicables.

Art. L. 432-7. (1) Lorsque les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, ces personnes doivent, en plus des exigences générales visées aux articles L. 432-5 et L. 432-8, disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

(2) Le présent article n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou de la fédération professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

Art. L. 432-8. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges forment un organe collégial, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit prévoir un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

Section 2. La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1. Les principes directeurs

Art. L. 432-9. La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent.

Art. L. 432-10. Les parties doivent avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne doit pas priver les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure. L'entité doit en informer chaque partie.

Art. L. 432-11. Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, le consommateur et le professionnel ont la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment s'ils sont insatisfaits du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Elles doivent alors en informer l'autre partie et l'entité de règlement extrajudiciaire du litige dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable. Ce droit leur est notifié par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges avant le début de la procédure.

Art. L. 432-12. (1) Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui visent à régler un litige en proposant une solution, le consommateur et le professionnel, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, doivent être informés par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges:

- i. qu'ils ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;
- ii. que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;
- iii. que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;
- iv. des conséquences juridiques éventuelles liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution.

(2) Le consommateur et le professionnel disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'ils acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

Art. L. 432-13. (1) La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs.

(2) Chaque partie doit avoir la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos.

Art. L. 432-14. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète respectivement visée à l'article L. 422-6, paragraphe 1^{er} et à l'article L. 432-16, paragraphe 1^{er}.

La suspension court jusqu'au jour où l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges communique aux parties:

- que le traitement de la demande est refusé, en application des articles L. 432-2, paragraphe 1^{er}, respectivement L. 422-6, paragraphe 2 et L. 432-16, paragraphe 2; ou
- quelle est l'issue de la procédure, en application de l'article L. 432-17, paragraphe 1^{er}.

La suspension prend encore fin à la date à laquelle l'une des parties informe l'autre partie de sa volonté de mettre fin à la résolution extrajudiciaire du litige.

Art. L. 432-15. (1) Les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins de celui-ci sont confidentiels. Sauf accord des parties, ni l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ni les personnes participant à l'administration de la procédure ne peuvent les utiliser, produire ou invoquer devant une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ou dans toute autre procédure visant à résoudre des conflits. Ils ne sont pas admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que pour des raisons impérieuses d'ordre public.

(2) En cas de violation de cette obligation de confidentialité par l'une des parties ou par une personne participant à l'administration du processus de règlement extrajudiciaire du litige, le juge ou l'arbitre se prononce sur l'octroi éventuel de dommages-intérêts. Les documents confidentiels qui sont malgré tout communiqués ou sur lesquels une partie se base en violation de l'obligation de confidentialité sont d'office écartés des débats.

(3) Sans préjudice quant aux obligations légales, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne peut rendre publics les faits dont elle prend connaissance du fait de sa fonction. Les personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges ne peuvent être appelées comme témoin dans une procédure judiciaire relative aux faits dont elles ont eu connaissance au cours de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige. L'article 458 du code pénal s'applique à l'entité, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.

Sous-section 2. Les étapes de la procédure

Art. L. 432-16. (1) L'entité a le droit de demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes relatives à la demande en règlement extrajudiciaire des litiges. Dès qu'elle dispose de tous ces documents ou informations, elle doit informer les parties par écrit ou sur un support durable de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, l'entité, lorsque, conformément à ses règles de procédure, elle n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige. Dans le même délai de trois semaines, elle informe les parties si elle accepte de traiter la demande.

L'information se fait par écrit ou sur un support durable.

Art. L. 432-17. (1) Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, l'entité communique l'issue de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige aux parties et leur envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable, en exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) L'entité peut, si elle le juge utile, prolonger le délai visé au paragraphe 1^{er} du présent article, en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.“

Art. 2. Le Livre 1 du Code de la consommation est modifié comme suit:

L'intitulé du Titre 1, Chapitre 1^{er} prend la teneur suivante:

„**Chapitre 1.– Obligations générales d'information**“.

Art. 3. Le Livre 2 du Code de la consommation est modifié comme suit:

1° A l'article L. 222-11, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 la référence au paragraphe précédent est remplacée par celle à l'alinéa précédent pour lui donner le libellé suivant:

„Les techniques de communication à distance autres que celles visées à l'alinéa précédent, lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.“

2° A l'article L. 224-4, paragraphe 1^{er} il est ajouté un alinéa 3 qui prend la teneur suivante:

„Si plusieurs types de contrats de crédit sont offerts simultanément, un exemple représentatif distinct doit être fourni pour chaque type de contrat de crédit.“

3° L'article L. 224-5 aura le libellé suivant:

„**Art. L. 224-5.** Est interdite toute publicité

- a) axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit; ou
- b) axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu; ou
- c) indiquant avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant; ou
- d) 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
- e) 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
- f) mentionnant des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis; ou
- g) indiquant qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur.“

4° A l'article L. 224-6, paragraphe 1^{er}, alinéa 1 il est ajouté après la première phrase une nouvelle phrase de la teneur suivante:

„Lorsque le crédit est proposé sur un lieu de vente, le prêteur veille à ce que le consommateur reçoive ces informations de manière complète et appropriée sur le lieu même de la vente, dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges.“

5° A l'article L. 224-15, paragraphe 4, la référence à l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes est remplacée par celle aux articles L. 222-9 et L. 222-10 de sorte que le paragraphe 4 ait le libellé suivant:

„(4) Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation conformément au présent article, les articles L. 222-9, L. 222-10, L. 222-18 et L. 222-19 du présent Code ne s'appliquent pas.“

6° L'article L. 224-21, paragraphe 2 est modifié afin de lui donner le libellé suivant:

„(2) Les intermédiaires de crédit établis au Luxembourg doivent se faire inscrire sur une liste à établir par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

Lors de cette inscription, les intermédiaires de crédit dévoilent également l'identité du prêteur et son adresse géographique. Ils indiquent également, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit avec lequel ils travaillent.

Un règlement grand-ducal arrête les modalités exactes à respecter pour cette inscription.

La liste des intermédiaires de crédit sera publiée, à des fins d'information, sur le site Internet du portail de l'administration luxembourgeoise.“

Art. 4. Le Livre 3 du Code de la consommation est modifié comme suit:

L'article L. 320-7 aura le libellé suivant:

Art. L. 320-7. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner

toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2, L. 225-1 à L. 225-20 et L. 411-3 et L. 412-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés.

Le magistrat présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Luxembourg, le 14 janvier 2016

Le Président-Rapporteur,
Franz FAYOT

