

# **Rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (art. L 431-1 (6) du Code de la consommation)**

## **1. Fondement du rapport :**

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges (« REL ») de consommation prévoit, à son article 26, l'établissement d'un rapport quant à son application par la Commission, qui le présente au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen. Ce rapport examine l'évolution et l'utilisation des entités de REL et l'incidence de la directive sur les consommateurs et les professionnels, en particulier sur la sensibilisation des consommateurs et le niveau d'adoption parmi les professionnels. Il est assorti, le cas échéant, de propositions de modification de la directive.

La loi du 17 février 2016 a transposée la directive en droit luxembourgeois et tout consommateur a dorénavant le droit de faire appel gratuitement à un médiateur ou un conciliateur de la consommation, selon les secteurs et catégories de litiges. L'article L. 431-1 (6) du Code de la consommation prévoit la préparation d'un rapport par le Ministère de la Protection des consommateurs à la Commission européenne sur l'évolution et le fonctionnement des entités qualifiées de REL.

Une étude de 2012 commanditée par le Ministère de l'Economie recensait neuf structures actives – à divers degrés - dans la résolution des conflits entre professionnels et consommateurs. Quatre d'entre elles officient aujourd'hui comme entités qualifiées, d'autres opèrent selon leurs procédures propres. De manière générale, et au regard des traditions existantes dans d'autres Etats membres, l'on peut dire que le recours au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation constitue un instrument assez récent, mais en constante progression au Luxembourg, même si on ne peut pas encore parler d'une généralisation de ces mécanismes de règlement amiable des litiges. La procédure de REL est assurée au Luxembourg par des entités qualifiées, compétentes et indépendantes, qui remplissent les conditions prévues aux articles L. 431-1 à 431-4 du Code de la consommation au risque de perdre leur agrément.

## **2. Quelques chiffres :**

Au 31 mars 2019, le Luxembourg compte cinq entités qualifiées, à savoir :

1. Le Service national du Médiateur de la consommation (« SNMC »), reconnu depuis le 27.10.2016 ;
2. La Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (« CLLV »), reconnue depuis le 27.10.2016 ;
3. La Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »), reconnue depuis le 11.11.2016 ;
4. L'Institut Luxembourgeois de Régulation (« ILR »), reconnu depuis le 23.11.2016 ;
5. Le Médiateur en assurances (« ACA »), reconnu depuis le 27 avril 2018.

Pour l'année **2018**, les chiffres indicatifs suivants peuvent être communiqués, en précisant qu'il s'agit parfois de moyennes de 2017 et 2018 :

	Nombre de dossiers traités	Dossiers transfrontaliers	Dossiers nationaux	Dossiers résolus par REL
SNMC	119	Pas de données disponibles	Pas de données disponibles	91,5 %
CLLV	18	Chiffre non disponible (compétente pour consommateurs résidant ou non au LU)	Chiffre non disponible (compétente pour professionnels établis au LU)	94 %
CSSF	722	82%	18%	80,2 %
ILR	<del>125</del> 255	5%	95%	<del>43</del> 64 %
ACA	83	48%	52%	41,5 %

### 3. Principaux avantages du REL :

L'introduction au Code de la consommation du règlement extrajudiciaire des litiges a entraîné une systématisation du recours au REL dans les litiges entre professionnels et consommateurs. Les procédures de REL sont aujourd'hui davantage documentées et les données sont relevées de façon systématique.

On peut constater également que la part des procédures de REL interrompues avant d'avoir abouties, soit par le désistement du réclamant, soit par l'échec de la procédure de REL, sont relativement faibles. Toujours est-il que le processus du recours au règlement extrajudiciaire reste volontaire et que le taux de participation peut paraître insatisfaisant, alors que cette procédure présente des avantages autant pour le consommateur que pour le professionnel. Par exemple, le SNMC constate un taux de participation de seulement 61,9% avec un taux de refus explicite de 21% et implicite (absence de réaction à l'invitation à la médiation) de 17,1%. L'ILR, compétent pour les litiges relatifs aux communications électroniques, à l'énergie et aux services postaux, regrette que depuis le 23 novembre 2016 aucun professionnel n'ait recouru à la procédure de REL pour tenter de solutionner un litige avec un client.

Le contact et la collaboration entre les entités qualifiées de REL sont excellents et permettent d'attribuer rapidement les dossiers à l'entité compétente selon la matière du litige. Par ailleurs, le respect de la durée maximale de la procédure de REL constitue un élément important, dont la surveillance est aujourd'hui facilitée.

Les sites internet des différentes entités qualifiées offrent dans leurs « FAQ » beaucoup d'informations aux professionnels et consommateurs et contribuent ainsi à une connaissance accrue des procédures REL au Luxembourg.

#### 4. **Recommandations :**

Concernant les litiges de voyages, la directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux **voyages à forfait et aux prestations de voyage liées**, transposée par la loi du 25 avril 2018, a modifié la responsabilité de l'exécution du forfait rendant responsable l'organisateur de l'exécution des services de voyage. Ainsi, les agents de voyages qui vendent ces voyages uniquement, ne sont plus responsables de leur bonne exécution à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018, date de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi et, partant, n'acceptent plus le recours à la procédure REL en cas de litiges les impliquant.

La directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale, transposée par la loi du 24 février 2012, introduit **l'homologation de l'accord issu de la médiation** dans le but de lui conférer force exécutoire (articles 1251-21 à 1251-24 du Nouveau Code de procédure civile). L'introduction au Code de la consommation de l'homologation judiciaire des accords de médiation et de conciliation permettrait de renforcer la sécurité juridique au cas où un réel besoin existerait auprès des parties au REL.

On peut donc conclure ce rapport en soulignant, d'un côté, le nombre toujours croissant de litiges de la consommation qui font l'objet d'un REL et, d'un autre côté, l'amélioration de la procédure et de l'efficacité des règlements extrajudiciaires qui sont possibles dans les trois langues officielles du Luxembourg et de façon digitale, à côté de la voie postale et des réunions personnelles.