



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

Projet No 05/2015-2

5 janvier 2015

Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Résumé du projet

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 [Dir. 2013/11].

.... Procedure consultative

1. Domaine d'intervention du projet de loi

- Droit de la consommation : règlement extrajudiciaire des litiges (REL)

2. Objet du projet de loi

- Le présent projet de loi a pour objet de transposer en droit national la directive 2013/11/CE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

3. Explication du projet de loi

➤ **Exigences de qualité imposées aux entités extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation**

Par le présent projet de loi, le Luxembourg transpose le cadre légal européen imposant la mise en place d'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.

Ces nouvelles exigences se retrouveront désormais au livre 3 du Code de la Consommation et viseront les litiges:

- 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,
- et qui découlent d'obligations contractuelles issues de contrats de vente ou de services payés
- conclus tant en ligne que hors ligne.

Le consommateur doit dorénavant avoir la possibilité, dans ces cas-là, 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. Le recours à la résolution des litiges en-dehors du système judiciaire sera fortement encouragé.

➤ **Droit d'action du professionnel à l'encontre d'un consommateur résidant au Luxembourg**

D'après le choix du gouvernement luxembourgeois d'user de la faculté accordée aux Etats membres d'étendre le champ d'application aux réclamations introduites par un professionnel à l'égard d'un consommateur résidant au Luxembourg, le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) est défini dans le projet de loi à ne pas exclure qu'un professionnel soit demandeur dans une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui répondent aux exigences de la Directive, pourront ainsi accepter des réclamations de la part d'un professionnel à l'encontre d'un consommateur, mais elles n'y seront pas obligées.

➤ **Création au Luxembourg d'une structure résiduelle de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**

Le gouvernement luxembourgeois a encore décidé la mise sur pied d'une structure résiduelle telle qu'envisagée par l'article 5, paragraphe 3 de la Directive. Il est suggéré de créer la structure résiduelle sous la forme d'une structure tripartite entre l'Etat, l'ULC et l'UEL. Il est proposé que les organes sectoriels existants qui souhaiteront être notifiés à la Commission européenne continuent à couvrir leur domaine respectif. Quant aux secteurs pour lesquels de tels organes ne seraient pas opérationnels, ils tomberaient automatiquement dans le champ de compétence de l'entité REL résiduelle.