



CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG

15 janvier 2016

AVIS II/02/2016

relatif au projet de loi no 6769 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) – amendements parlementaires

relatif aux amendements parlementaires au 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

..... AVIS
.....

Par lettres des 26 octobre et 11 décembre 2015, la Chambre des salariés a été saisie pour avis de deux séries d'amendements au 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.

I. Amendements du 26 octobre 2015

A titre liminaire, la Chambre des salariés constate avec satisfaction que le texte du projet de loi proposé actuellement par la Commission de l'Economie de la Chambre des Députés clarifie le dispositif législatif envisagé et tient compte de la plupart des remarques et suggestions formulées par notre chambre professionnelle dans son avis du 25 février 2015 sur le projet de loi dans sa version initiale.

Intervenants à la mission d'assistance des consommateurs dans le contexte REL (litiges nationaux et litiges transfrontaliers)

Un premier amendement étend les compétences (mission d'assistance des consommateurs en cas de litige de consommation afin de les orienter vers une entité REL) du CEC Luxembourg également aux litiges purement nationaux dans lesquels les parties résident habituellement dans le Grand-Duché de Luxembourg.

La Chambre des salariés partage le point de vue de l'ULC, qui s'oppose à cet empiétement projeté du CEC Luxembourg sur ses propres compétences, estimant que les litiges nationaux, en accord avec le CEC, sont actuellement exclusivement de sa compétence, alors que le CEC s'occupe des litiges transfrontaliers et qu'il n'y aurait aucune justification liée à des circonstances nationales particulières fondant un tel changement de départage concernant les interventions de l'ULC et du CEC Luxembourg, sauf le cas échéant à voir s'il y a lieu de doter l'ULC de moyens supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires pour mener à bien, à la satisfaction du consommateur luxembourgeois, les missions et services en cause.

Une structure nouvelle indépendante : le Service national du Médiateur de la Consommation

Initialement, dans son projet de loi, le Gouvernement avait envisagé de créer une instance REL supplétive sous la forme d'une structure tripartite conjointement avec les représentants des consommateurs et des professionnels. Telle approche s'est avérée inappropriée, notamment au vu de certaines contraintes budgétaires.

L'amendement actuel propose ainsi de créer un Service national de médiation pour les litiges de consommation, sous la tutelle du ministre de l'Economie, mais agissant en toute neutralité. Les frais de fonctionnement seront à charge de l'Etat, qui mettra également à disposition les locaux nécessaires. Le personnel dudit service sera constitué de fonctionnaires ou d'employés d'Etat.

Cet amendement va dans le sens de la remarque formulée par notre Chambre, qui était d'avis qu'il convient d'imputer au budget de l'Etat les frais de constitution et de fonctionnement du Médiateur de la Consommation.

Gratuité du service du médiateur de la Consommation

L'amendement en cause propose de rendre gratuit le service du Médiateur de la consommation, au vu de l'absence de critères concernant la fixation d'un tarif « à coût modique ».

La CSL approuve pleinement cette décision.

Retrait de la possibilité explicite de recourir dans le cadre du REL à des experts

L'amendement retire la possibilité explicite, d'ailleurs non comprise dans la directive, de recourir dans le cadre d'un REL à des experts, suscitant des coûts supplémentaires, parfois non nécessaires. Dans certaines matières cependant (pex bâtiment, automobile), le recours à des experts étant indispensable, l'intervention des REL peut s'avérer limitée.

La CSL approuve la solution retenue, consistant à conférer aux parties l'obligation de décider au cas par cas le recours ou non à un expert tout en leur attribuant la charge de déterminer d'un commun accord son financement.

Force exécutoire de la solution REL trouvée

Par son amendement, consistant à supprimer le point o) de l'article 432-3, ° 1 et l'argumentation contenue dans le commentaire de l'article, la Commission de l'Economie soutient que « *dans la pratique, la plupart des litiges de la consommation, en ce qu'ils impliquent un professionnel, sont susceptibles de relever des deux dispositifs légaux (Code consommation, Code civil ad médiation civile et commerciale) et qu'il devrait toujours être possible de demander l'homologation de la décision* ».

La CSL reste d'avis, que même pour l'hypothèse « d'exception », lorsque seul de Code de la Consommation s'applique, qui partant ne prévoit pas une telle possibilité de rendre exécutoires les accords trouvés, il convient de consacrer explicitement la possibilité de demander l'homologation judiciaire de la décision REL obtenue, accordant aux parties concernées une sécurité juridique quant à l'accord obtenu.

II. Amendements du 11 décembre 2015

Statut du personnel affecté au Service du Médiateur de la consommation

Le Conseil d'Etat, dans son avis complémentaire du 24 novembre 2015 s'est formellement opposé au régime applicable au personnel du Service national de médiation pour les litiges de consommation.

En effet, la directive prévoit des critères précis quant à l'indépendance et l'impartialité des personnes chargées du règlement extrajudiciaire des litiges. Dans son avis complémentaire, la Haute Corporation a recommandé au Gouvernement de se tenir plus étroitement aux dispositions précises et exhaustives de la législation applicable au service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé. La directive exige notamment une nomination pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance en vue d'éviter que les personnes en charge de dossiers de médiation ne puissent être relevées de leurs fonctions. A cet égard, le Conseil d'Etat estime que le simple renvoi par le texte de loi à des fonctionnaires ou agents du ministère, soumis statutairement à l'autorité du ministre, ne correspond pas aux exigences de la directive.

L'amendement supplémentaire proposé par la Commission de l'Economie suit cette recommandation : Afin d'assurer effectivement l'indépendance et l'impartialité des personnes en charge du règlement extrajudiciaire des litiges, il est rajouté une clause d'incompatibilité visant à exclure toute sorte de conflit d'intérêts par l'interdiction des personnes en charge de la médiation extrajudiciaire d'avoir une quelconque 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.

La CSL accueille favorablement ces précisions garantissant dorénavant l'intervention du personnel affecté au Service du Médiateur de la consommation en toute indépendance et impartialité.

Compétences des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges

Le texte actuellement proposé prévoit un système de connaissances et d'aptitudes minimales requises dans le chef des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

En vertu de l'article L. 432-5 proposé, ces personnes doivent disposer des compétences nécessaires leur attestant les connaissances et aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit. Ceci devrait résulter d'une formation spécifique sur base d'un programme fixé par règlement grand-ducal. En vertu du projet, sont néanmoins dispensées de cette formation, les personnes s'étant qualifiées par une longue expérience dans le domaine de la médiation sans pour autant disposer d'un diplôme universitaire et il est fait abstraction dans la version amendée de l'exigence d'un tel diplôme.

La CSL approuve cette approche qui permettra aux personnes ayant acquis une longue expérience professionnelle et disposant de connaissances et d'aptitudes pratiques dans le domaine du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation de bénéficier d'une dispense quant à la formation spécifique.

Sous réserve de la prise en considération des remarques formulées dans le présent avis, la CSL marque son accord aux amendements proposés.

Luxembourg, le 15 janvier 2016

Pour la Chambre des salariés,



Norbert TREMUTH
Directeur



Jean-Claude REDING
Président

L'avis a été adopté à l'unanimité.