



CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG

Monsieur Etienne SCHNEIDER
Ministre de l'Economie

L-2914 Luxembourg

N/réf. : CSL - 88/2016 - SH/NF

Luxembourg, le 11 mai 2016

Conc. : Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation.

Monsieur le ministre,

Par lettre du 19 avril 2016, vous avez soumis le projet de règlement grand-ducal, mentionné sous rubrique, à l'avis de la Chambre des salariés.

Programme de formation pour les intervenants REL

En exécution de l'article L. 432-5, point 1) du Code de la consommation, l'article proposé R. 411-1 détermine les détails de la formation spécifique à suivre par les personnes physiques en charge de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Comme le règlement extrajudiciaire en matière de litiges de consommation n'exige pas d'agrément ministériel, la formation est moins exigeante que celle prévue par le règlement du 25 juin 2012 en matière de médiation civile et commerciale.

La formation spécifique en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation prévue à l'article L. 432-5, point 1) du Code de la consommation comprend au moins 20 heures réparties sur un programme théorique et un programme pratique.

Le programme théorique comprend les éléments suivants:

1. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation: définition;
2. Le paysage du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Luxembourg;
3. Rôle du futur Service national du médiateur de la consommation ;
4. Relations avec la médiation civile et commerciale réglée par le Nouveau Code de procédure civile ;
5. Entité qualifiée/Critères à respecter par une entité pour être notifiée à la Commission européenne;
6. Règlement en ligne des litiges de consommation ;
7. Rôle du Centre Européen des consommateurs ;
8. Les techniques de la médiation et de la conciliation comme outils pour le règlement de conflits.

Le programme pratique se fait sous forme de cas pratiques/jeux de rôle.»

Afin de faciliter la coopération au niveau interrégional, la CSL propose d'intégrer au titre du point 2 du futur de règlement grand-ducal la référence expresse et des détails concernant les interoperabilités du système de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, applicable notamment dans les 3 pays limitrophes (France, Allemagne, Belgique).



CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG

Pour le surplus, notre Chambre professionnelle souhaiterait enfin une entière transposition au niveau national de la directive REL, permettant de faire bénéficier les consommateurs luxembourgeois du dispositif en cause.

Contenu du formulaire pour les intermédiaires de crédit

Le projet de règlement grand-ducal procède encore à l'ajustement de l'article R. 224-4, paragraphe 1^{er} devenu nécessaire suite à l'ajout à l'article L. 224-21, point 1° du Code de la consommation, de l'obligation pour les intermédiaires de crédit d'indiquer lors de leur inscription, sur le formulaire y prévu, non seulement le prêteur avec lequel ils travaillent, mais également, le cas échéant, un autre intermédiaire de crédit. Le formulaire à remplir obligatoirement par les intermédiaires de crédit doit par conséquent également être complété.

Sous réserve des remarques ponctuelles émises dans le présent avis, la Chambre des salariés approuve le présent projet de règlement grand-ducal.

Veuillez agréer, Monsieur le ministre, l'expression de notre très haute considération.

Pour la Chambre des salariés,

Norbert TREMUTH
Directeur

Jean-Claude REDING
Président