



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG



AVIS

Avis III/22/2021

20 avril 2021

Code de la consommation

relatif au

Projet de loi portant modification de la loi portant modification du Livre 4 du Code de la consommation

Par lettre du 18 mars 2021, Monsieur Franz Fayot, ministre de l'Économie, a soumis le projet de loi portant modification du Livre 4 du Code de la Consommation à l'avis de la Chambre des salariés.

Non à l'ouverture aux professionnels du recours au Médiateur de la consommation

1. Le Médiateur de la consommation a avancé dans son rapport annuel 2019 le développement suivant :

« Depuis que le Service national du Médiateur de la consommation est opérationnel, nous avons été approchés à maintes reprises par des entreprises qui étaient en litige avec une autre entreprise. Je propose d'accroître le champ de compétence matérielle du SNMC pour l'ouvrir encore plus au monde des entreprises en ce sens qu'il peut traiter les dossiers qui se meuvent entre deux ou plusieurs professionnels si au moins l'un d'eux a agi, dans le cadre du contrat de vente ou de service à la base du litige, en dehors de son objet social et qu'il ou ils ont ainsi agi en tant que professionnel-consommateur. Exemple : une entreprise du secteur de la construction qui achète une photocopieuse, du papier, de l'eau pour ses salariés, clients etc. Je propose de modifier l'article L. 411-2, e) du Code de la consommation. « Art. L. 411-2 d) aux litiges entre professionnels à moins qu'une des parties ait agi en dehors de son objet social » »

2. Le présent projet de loi y réserve une suite favorable en étendant le champ de compétence matérielle du Service national du Médiateur de la consommation à certains litiges entre professionnels, c'est-à-dire ceux pour lesquels l'un des professionnels concernés n'agit pas directement dans le cadre de son activité professionnelle. Sont visés les litiges nés de l'exécution d'un contrat de vente ou de services conclu entre professionnels au terme duquel l'un d'eux agit en dehors de sa compétence professionnelle habituelle. Ledit contrat doit relever d'un domaine de spécialité non directement lié à l'activité professionnelle du professionnel concerné.

3. Les explications à cette ouverture projetée s'inscrivent dans un souci de vouloir débloquer des situations dans lesquelles les professionnels sont confrontés pour des différends avec leurs fournisseurs de biens ou de services pour non-respect des stipulations contractuelles à des problèmes de trésorerie et des retards considérables mettant en cause la continuation de la relation commerciale. Selon l'exposé des motifs du projet de loi, ces problèmes sont accentués en temps de pandémie.

4. Bien que notre chambre professionnelle puisse comprendre les attraits, résultant notamment de la gratuité du service et de la rapidité des interventions du Médiateur de la Consommation, elle ne saurait approuver l'élargissement de la compétence matérielle dudit médiateur au profit des professionnels agissant en dehors de leur objet social. Cette extension du champ d'application matériel équivaldrait à un renversement de la logique relative aux personnes visées par l'intervention du Médiateur de la Consommation, qui devrait rester compétent pour essayer d'épauler exclusivement les consommateurs, parties faibles aux contrats.

5. Notre Chambre professionnelle est partant d'avis que le professionnel est et devrait rester soumis au système prévu par la médiation civile et commerciale.

6. Selon la CSL, ce n'est qu'en tant que personne privée qu'un professionnel puisse être autorisé à se prévaloir de sa qualité de consommateur, et ce uniquement lorsqu'il intervient en tant que tel, à titre purement privé.

7. Ce n'est qu'à titre subsidiaire et de manière temporaire, que notre Chambre estime qu'est concevable une intervention d'appoint, purement exceptionnelle et strictement limitée dans le temps, au profit des professionnels dans le contexte difficile actuel de la pandémie.

8. Dans cet ordre d'idées s'imposerait alors une définition claire et non équivoque des limites tant du point de vue champ d'application personnel et matériel que de la durée de cette extension de compétences du Médiateur de la Consommation au profit des professionnels visés.

9. Durant ce transfert temporaire des litiges en cause au Médiateur de la Consommation, les professionnels et le législateur devraient pouvoir entamer toute démarche nécessaire pour parer aux lacunes et failles du système de la médiation civile et commerciale en procédant à l'adaptation requise du fonctionnement du dispositif applicable aux différends entre professionnels, en vue d'améliorer notamment les voies d'accès et les traitements des demandes dans le cadre de la médiation civile et commerciale.

10. Outre cette considération de principe consistant à réserver exclusivement aux consommateurs le recours possible au Médiateur de la Consommation, notre Chambre professionnelle se doit de soulever à titre subsidiaire un certain nombre de notions floues dont l'interprétation est susceptible de susciter des difficultés non négligeables de mise en pratique :

Quelle est la limite d'interprétation quant à la définition proposée relative aux « *litiges n'ayant pas de rapport direct avec l'activité professionnelle de l'un d'eux* » ?

Que convient-il d'englober concrètement dans la notion de « *cœur de métier* » ? d' « *objet social* » ? de « *compétence ou domaine de spécialité sur lesquels se base le professionnel pour envisager de produire des revenus* » ?

11. Toutes ces notions sont extrêmement floues et l'initiative législative ne saurait partant trouver l'approbation de notre Chambre professionnelle.

En effet, ceci reviendrait à vider quasiment de sa substance le mécanisme de la médiation civile et commerciale pour dévier la majeure partie des litiges entre professionnels vers le recours extrajudiciaire devant le Médiateur de la Consommation, le seul noyau dur résiduel de l'activité professionnelle restant in fine réservée à la compétence de la médiation civile et commerciale.

12. Le commentaire des articles du projet précise encore qu'en ce qui concerne les professionnels visés, il s'agit « *des personnes physiques, personnes morales, sociétés, ou associations de personnes physiques ou morales* ». Ce champ d'application personnel étant trop vaste, le Médiateur de la Consommation court le risque d'être comblé et dépassé dans ses possibilités et moyens d'action disponibles.

13. Mieux vaudrait-il consacrer, comme le soutient d'ailleurs l'Union luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), l'intervention du Médiateur de la Consommation en matière de recours collectifs en matière de droit à la consommation, qui relèvent par essence de sa compétence.

Homologation des accords de médiation en matière du droit à la Consommation

14. Afin de leur conférer la force exécutoire, le présent projet de loi préconise d'introduire dans le Code de la consommation la possibilité pour une partie de demander l'homologation des accords issus de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige traité par le Service national du Médiateur de la consommation. Le texte limite cette possible homologation au seul Médiateur de la consommation, sans concerner les autres entités qualifiées chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

15. Faisant suite à sa demande en ce sens depuis 2015, la CSL approuve pleinement la décision du gouvernement de consacrer explicitement la possibilité de demander l'homologation judiciaire de la décision REL obtenue par le Médiateur de la Consommation, accordant aux parties concernées une sécurité juridique quant à l'accord obtenu. Comme le sollicite l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), notre chambre professionnelle demande aussi à étendre rapidement cette homologation aux accords négociés par les autres instances de règlement extrajudiciaire reconnues comme la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages (CLLV) et le Médiateur en Assurance.

Ce n'est que sous la réserve explicite de la prise en considération des remarques formulées dans le présent avis concernant notamment le caractère tout à fait exceptionnel de l'extension des compétences matérielles du Médiateur à la Consommation aux litiges entre professionnels, la Chambre des salariés approuve le présent projet de loi.

Luxembourg, le 20 avril 2021

Pour la Chambre des salariés,



Sylvain HOFFMANN
Directeur



Nora BACK
Présidente

L'avis a été adopté à l'unanimité.