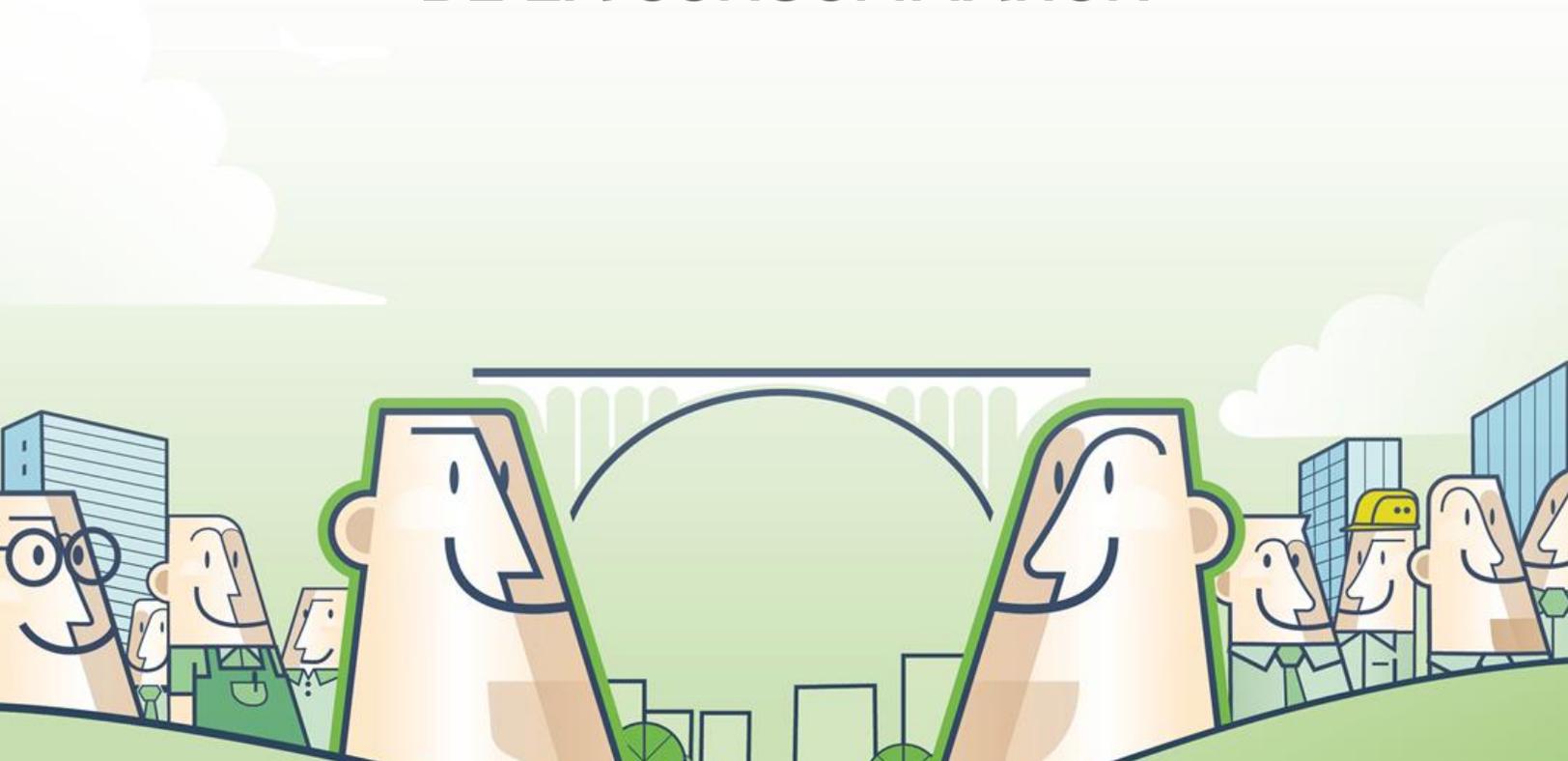


Rapport biennal

du Service national du Médiateur de la consommation
couvrant la période du 21 novembre 2016 au 20 novembre 2018

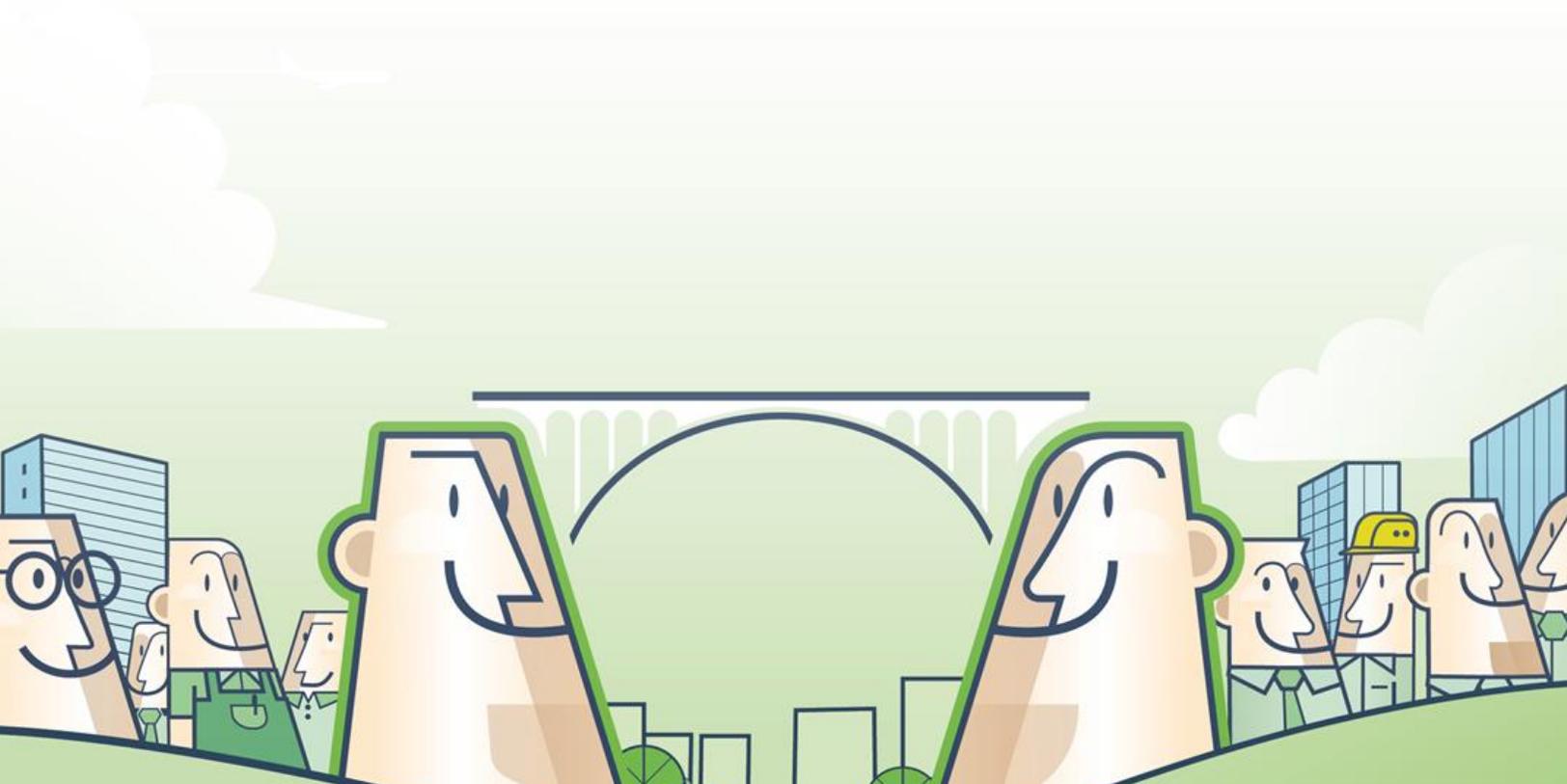


MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION



Sommaire

I.	Introduction	2
II.	Fonctionnement et compétences du SNMC.....	2
a.	Le Service national du Médiateur de la consommation	2
b.	Le Médiateur de la consommation	3
c.	La saisine du SNMC	3
d.	Compétences générales et spécifiques du SNMC.....	4
e.	Le processus de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation	4
III.	Analyse des demandes soumises.....	6
a.	Dossiers transmis à d'autres entités qualifiées	7
b.	Valeurs des dossiers.....	8
c.	Taux de respect	8
d.	Matières	9
e.	Taux de participation	9
f.	Résultats du processus	11
IV.	Problèmes systématiques.....	11
V.	Formations.....	12
VI.	Développement du service et perspectives.....	13



I. Introduction

Par la directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le législateur européen a poursuivi le but primaire de renforcer la confiance des consommateurs européens dans le marché unique. Ainsi, a été créé un réseau harmonisé d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, répondant aux critères de simplicité, efficacité, rapidité et offrant un instrument peu onéreux. Ainsi tout consommateur européen aura la possibilité de se tourner vers un interlocuteur afin de résoudre les litiges transfrontaliers et nationaux résultant de la vente de marchandises ou de prestations de services qui se meuvent entre un consommateur et un professionnel.

Le législateur luxembourgeois transposa ladite directive par une loi du 17 février 2016 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, ci-après désignée par « la loi du 17 février 2016 ».

Cette loi créa le Service national du Médiateur de la consommation, ci-après désigné par le « SNMC », qui est opérationnel depuis le 21 novembre 2016.

II. Fonctionnement et compétences du SNMC

a. Le Service national du Médiateur de la consommation

Le SNMC est une entité neutre, impartiale et indépendante qui met à disposition tant des consommateurs que des professionnels un processus volontaire et confidentiel qui a pour finalité de résoudre à l'amiable un litige de consommation, c'est-à-dire un litige né d'un contrat de vente ou d'un contrat de service conclu entre un consommateur et un professionnel.

Tout consommateur résidant au Luxembourg ou dans un autre pays de l'Union européenne peut introduire une demande pour un litige l'opposant à un professionnel établi au Luxembourg.

De même, tout professionnel établi au Luxembourg peut introduire une demande pour un litige l'opposant à un consommateur résidant au Luxembourg.

Le SNMC est inscrit sur la liste des entités qualifiées établie par le Ministère de l'Économie.

Les frais de fonctionnement du SNMC sont à la charge du budget de l'Etat. Le processus ne génère par conséquent pas de frais pour les parties.

b. Le Médiateur de la consommation

Le Médiateur de la consommation est nommé par le Gouvernement en conseil pour une durée de cinq ans, sur proposition du ministre ayant l'Économie dans ses attributions. L'actuel Médiateur de la consommation a été nommé avec effet au 1^{er} septembre 2016.

c. La saisine du SNMC

Une demande de règlement extrajudiciaire auprès du Médiateur de la consommation peut être introduite soit par le consommateur soit par le professionnel. Ce choix original des institutions, ayant coopéré dans la rédaction du projet de loi du 17 février 2016, est à féliciter expressément dans la mesure où il souligne que les consommateurs et les professionnels sont traités sur un pied d'égalité au cours du processus, ce qui a comme effet d'accentuer la neutralité et l'impartialité du SNMC.

Une demande peut être introduite :

- par lettre à l'adresse : 6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg;
- par e-mail (info@mediateurconsommation.lu);
- par fax (46 36 03);
- en complétant le formulaire disponible sur le site du Médiateur de la consommation (www.mediateurconsommation.lu) ou
- en se présentant aux locaux, de préférence sur rendez-vous.

Les langues d'introduction d'une demande et celles de la procédure sont le luxembourgeois, le français, l'allemand et l'anglais. Les deux collaboratrices du Médiateur de la consommation peuvent en outre informer et accueillir les consommateurs et les professionnels en portugais, respectivement en italien.

d. Compétences générales et spécifiques du SNMC

Selon l'article L. 422-3. de la loi du 17 février 2016, le SNMC a une triple mission.

Son premier rôle est d'informer les consommateurs et les professionnels sur le déroulement du processus.

En deuxième lieu, en tant qu'entité qualifiée résiduelle, il est compétent pour réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une autre entité qualifiée est matériellement compétente, le SNMC la transmet sans délai, sans préjudice quant à la recevabilité de la demande, par conséquent il appartiendra à cette entité qualifiée d'en décider.

En pratique, nous contactons d'abord l'entité qualifiée et ce n'est qu'à la confirmation de sa compétence matérielle que nous en informons le demandeur.

A l'heure actuelle quatre autres entités qualifiées, autres que le SNMC, figurent sur la liste du Ministère de l'Economie, à savoir :

- **la Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV)** (reconnue depuis le 27.10.2016),
- **la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)** (reconnue depuis le 11.11.2016),
- **l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR)** (reconnu depuis le 23.11.2016),
- **le Médiateur en Assurances (ACA)** (reconnu depuis le 27.04.2018).

La troisième compétence du SNMC est celle de traiter lui-même un litige de consommation lorsqu'aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

e. Le processus de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Selon l'article L. 422-8. de la loi du 17 février 2016, le Médiateur de la consommation peut réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution à l'amiable à un litige de consommation (médiation) ou proposer lui-même une solution (conciliation), entendre les parties et de tierces personnes et en général recueillir tous renseignements dont il a besoin.

Il s'est avéré que dans la majorité des cas le litige entre le professionnel et le consommateur est né en raison d'une communication indirecte et écrite, voire d'une non-communication, qui sont sources de malentendus et de frustration. Pour restituer aux parties leur capacité de communiquer de manière constructive, nous avons misé sur un dialogue direct et personnel. Ainsi, nous invitons toujours les parties de se réunir dans nos locaux pour discuter de possibles voies de solution en présence du Médiateur de la consommation qui dirige les débats en appliquant les techniques de la médiation et de la négociation.

Dès que nous avons reçu l'accord de l'autre partie de participer au processus, complété, le cas échéant, par une première prise de position, nous informons les parties de la réception de la demande complète et de la date de réception.

A partir de la date de réception de la demande complète, un délai de **90 jours** commence à courir pour tenter de résoudre le litige à l'amiable. Ce délai est susceptible d'être prolongé si le litige est hautement complexe.

Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de cette date.

Actuellement, la durée moyenne du traitement d'un dossier est de **36 jours**.

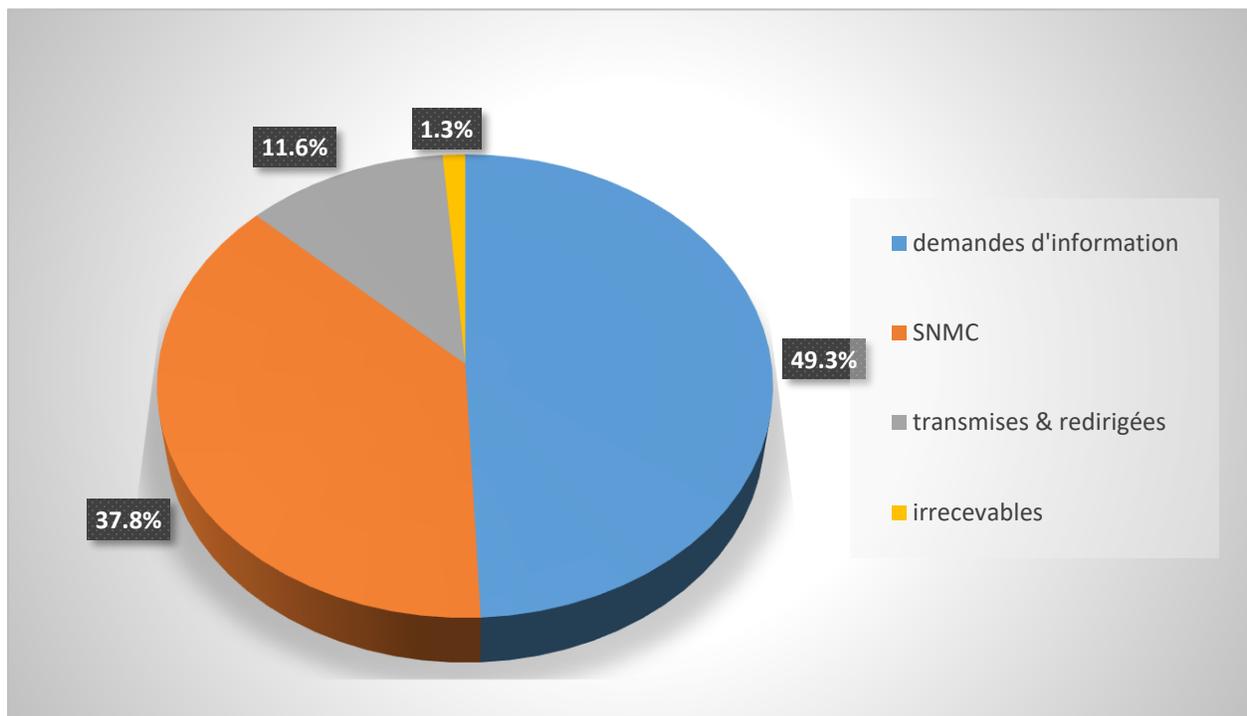
Le processus étant flexible, nous pouvons l'adapter aux besoins et aux intérêts des parties. Ainsi, notre intervention peut également être une combinaison d'échanges téléphoniques et de courriels, voire des conférences téléphoniques. En même temps, nous proposons et favorisons toujours un échange direct et personnel dans nos locaux.

Dans les rares cas où les parties ne trouvent pas de solution ou seulement une solution partielle au cours du processus de médiation, nous pouvons leur proposer une solution à l'amiable que les parties sont libres d'accepter, de refuser ou de suivre.

Le 2 juin 2017, le SNMC a signé un accord de coopération avec le Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) auquel le dossier est transmis si le Médiateur de la consommation a un conflit d'intérêt. Le SNMC prend en charge les honoraires des médiateurs du CMCC. Depuis, le CMCC a traité 9 dossiers.

III. Analyse des demandes soumises

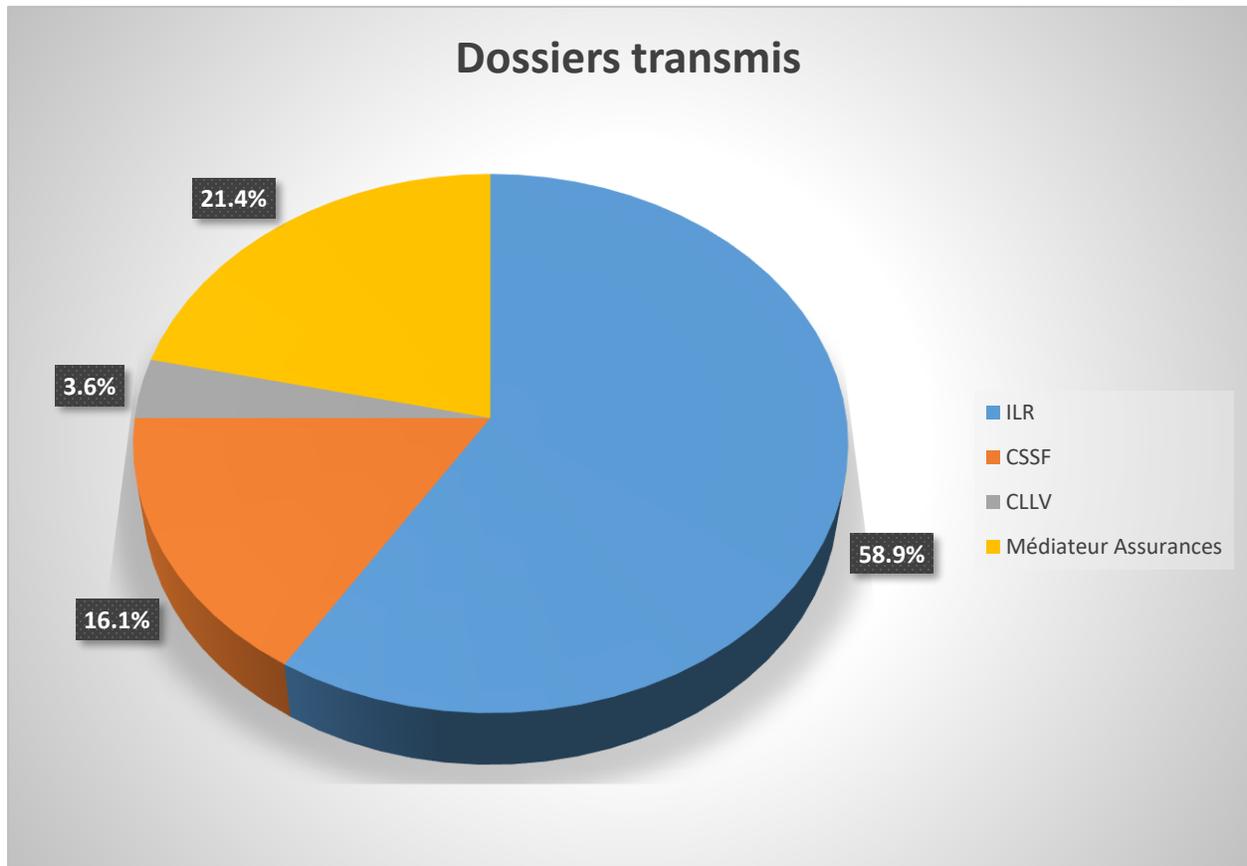
Depuis le 21 novembre 2016, le service a été saisi au total de 619 demandes dont 305 demandes d'information et 234 demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation de notre compétence. 56 demandes ont été transmises aux autres entités qualifiées et 16 demandes ont été redirigées vers d'autres institutions de règlement extrajudiciaire des litiges. 8 demandes ont été déclarées irrecevables. La plupart des demandes déclarées irrecevables ne portaient pas sur un contrat concret, respectivement concernaient un litige entre professionnels.



a. Dossiers transmis à d'autres entités qualifiées

Depuis le 21 novembre 2016, le SNMC a transmis 56 demandes au total dont :

- 33 demandes à l'Institut Luxembourgeois de Régulation,
- 9 demandes à la Commission de Surveillance du Secteur Financier,
- 2 demandes à la Commission luxembourgeoise des litiges de voyage,
- 12 demandes au Médiateur en Assurances.



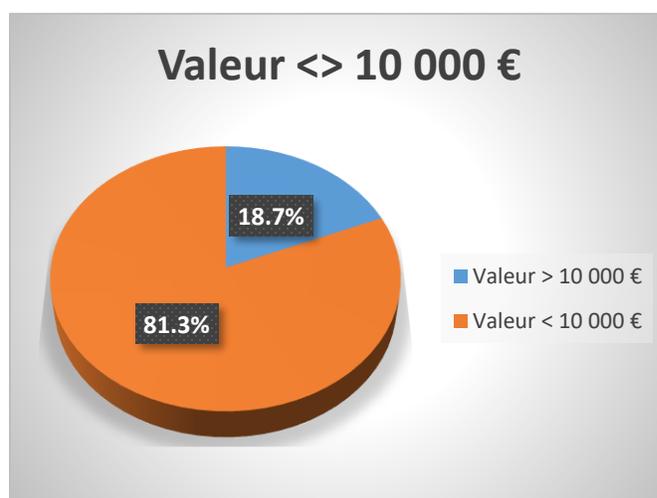
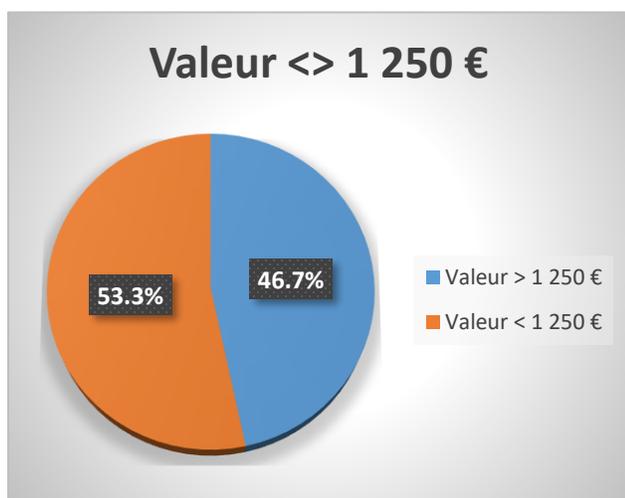
b. Valeurs des dossiers

Le législateur luxembourgeois n'a fixé ni un montant minimal ni maximal en ce qui concerne la valeur des dossiers dont le SNMC peut être saisi.

En conséquence, les dossiers dont le SNMC a été saisi traitent des affaires variant en valeur entre 15,60€ pour un ticket d'un parking et 2,5 millions d'euro pour une assurance vie avec une moyenne de 40.608.37€ par demande.

Il est par ailleurs intéressant de noter que 46,7% des dossiers représentent une valeur supérieure à 1.250€, de sorte que potentiellement tant la justice de paix en tant que tribunal de première instance que le tribunal d'arrondissement en tant qu'instance d'appel auraient dû être saisis de ces affaires.

Dans 18,7% des cas, la valeur du litige est supérieure à 10.000€. Ces affaires auraient été, par conséquent, de la compétence du tribunal d'arrondissement avec possibilité de faire appel.



c. Taux de respect

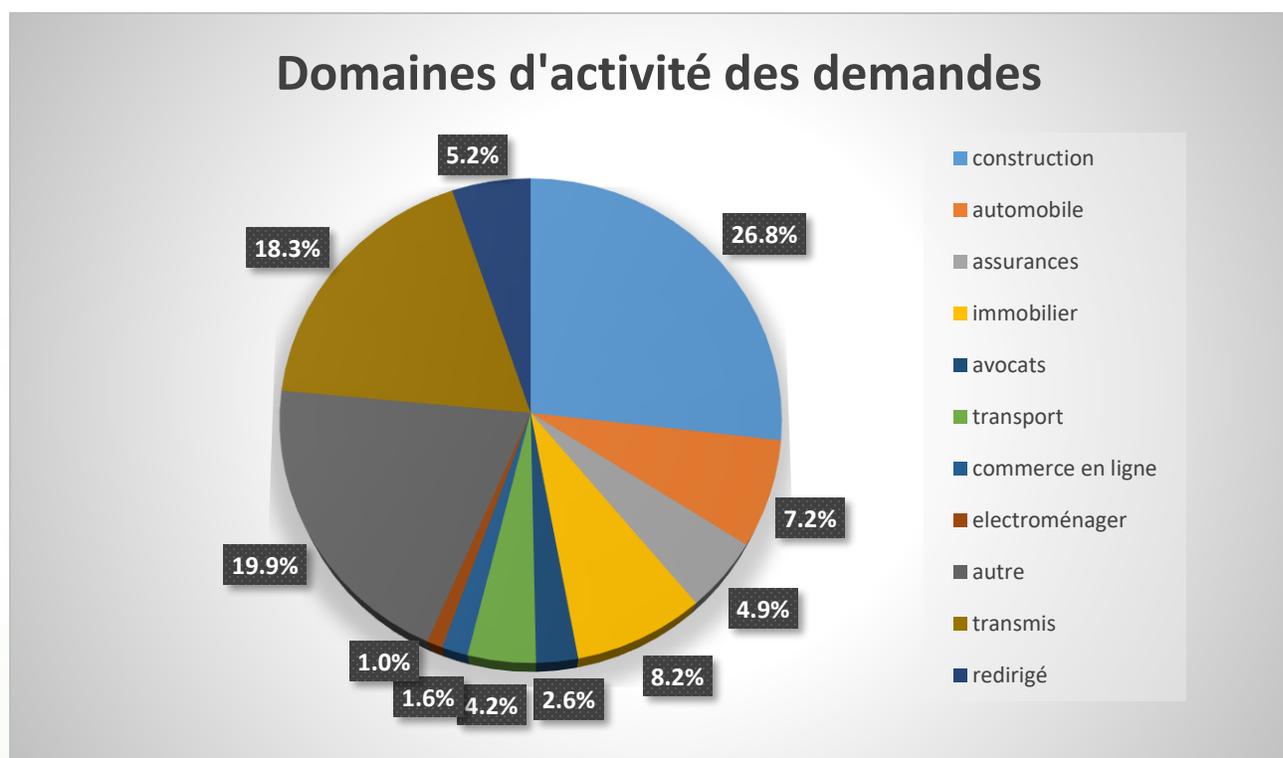
A notre connaissance, hormis deux dossiers, tous les accords de médiation ou de conciliation ont été respectés par les parties.

Si un différend survient lors de la phase d'exécution des accords, nous accompagnons les parties sans mettre en cause l'accord lui-même.

d. Matières

Le SNMC est opérationnel depuis le 21 novembre 2016 et a été saisi jusqu'au 20 novembre 2018 de 234 demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation qui sont de sa propre compétence matérielle, et 306 au total dont :

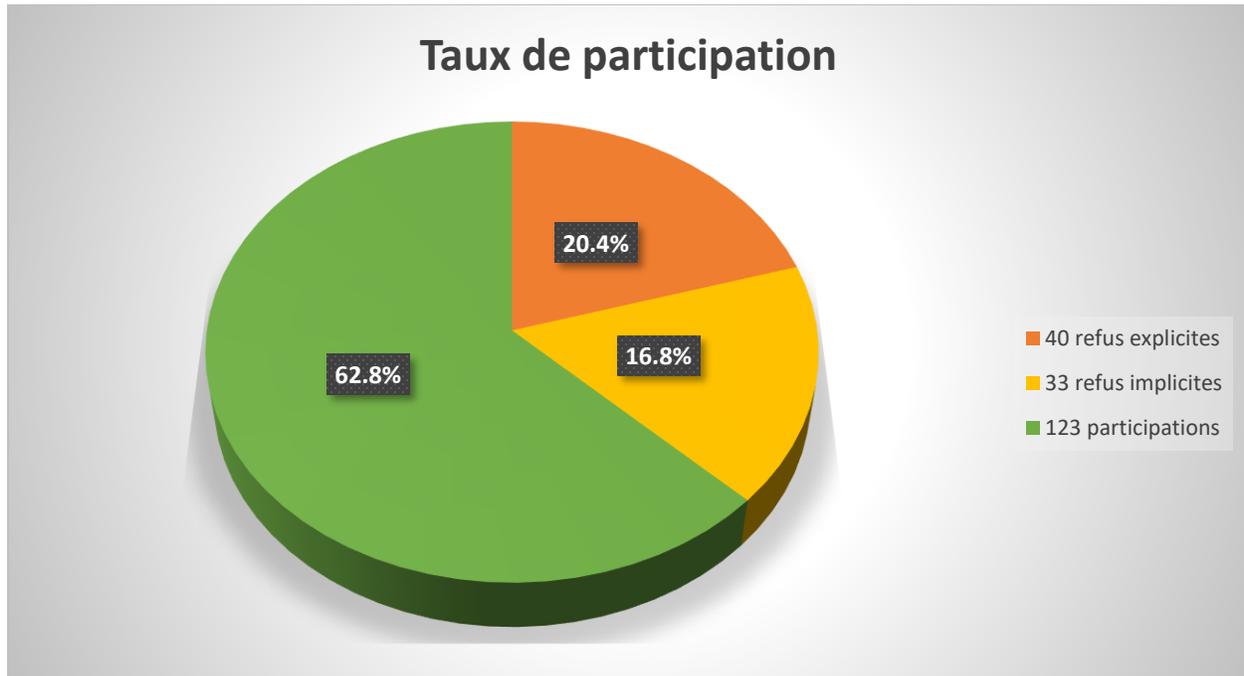
- 82 dans le domaine de la construction;
- 22 dans le domaine de l'automobile;
- 15 dans le domaine de l'assurance;
- 25 dans le domaine de l'immobilier;
- 8 dans le domaine des cabinets d'avocats;
- 13 dans le domaine du transport;
- 5 dans le domaine du commerce en ligne;
- 3 dans le domaine de l'électroménager;
- 61 dans d'autres domaines (ex. : pharmacie, restauration, jardinage, mode, opticiens);
- 56 transmises à d'autres entités qualifiées, dans le cadre de la loi de 17 février 2016;
- 16 redirigées vers d'autres institutions de règlement extrajudiciaire des litiges, tel que l'Ombudsman, le Médiateur en santé, le Centre de Médiation Civile et Commerciale, ...



e. Taux de participation

Le processus de règlement extrajudiciaire étant volontaire, nous considérons insatisfaisant l'actuel taux de participation de 62,8%.

Nous distinguons entre la participation au processus, le refus explicite et le refus implicite.



Nous entendons par :

- ***refus explicites***

Lorsque la partie défenderesse fait verbalement ou par écrit part de son refus de participer au processus de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

- ***refus implicites***

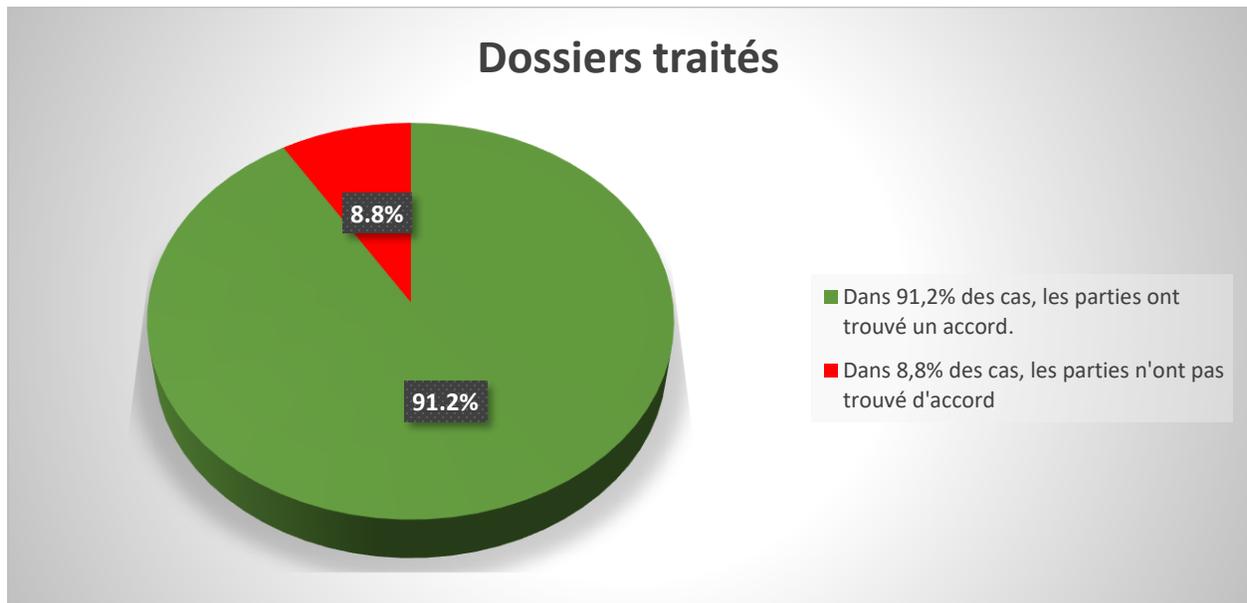
Un refus implicite est considéré lorsque la partie défenderesse ne répond pas à l'invitation de participer au processus de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

- ***participations***

Un dossier est pris en considération comme participant lorsque les parties ont donné leur accord de participer à la médiation dans le but de trouver une solution à l'amiable.

f. Résultats du processus

Dans les dossiers de règlement extrajudiciaire qui sont de la compétence matérielle du SNMC, nous pouvons constater les résultats suivants :



Jusqu'au 20 novembre 2018, nous avons clôturé 107 dossiers de médiation et 7 de conciliation, soit un total de 114.

Dans 104 cas, les parties ont trouvé un accord, ce qui correspond à un taux de réussite de 91,2%.

Il est intéressant de noter que la somme de la valeur totale des dossiers dans lesquels un accord a été trouvé s'élève à 761.509,99€, par conséquent les accords de médiation, voire de conciliation, représentent en moyenne une valeur s'élevant à 12.087,46€.

IV. Problèmes systématiques

Les problèmes qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels sont selon notre expérience:

- Une mauvaise communication entre les parties,
- Une impossibilité du consommateur de contacter utilement le professionnel,
- Des malentendus,
- Des attentes différentes quant au traitement d'une réclamation,
- Le non-respect du contrat convenu.

V. Formations

Les personnes qui travaillent actuellement au SNMC suivent activement des formations continues dans le domaine de la médiation et de la communication permettant ainsi d'évoluer constamment et de pouvoir traiter les demandes avec un savoir-faire professionnel.

Le Médiateur de la consommation a participé aux formations suivantes :

Durée	SUJET
56 heures	Formation de base médiation (House of Training, Luxembourg)
Régulièrement 4 heures par mois	Formation continue et supervision pour médiateurs (CMCC, Luxembourg)
28 heures	Alternative Dispute Resolution Mediation, ADR & ODR (ERA, Trier)
8 heures	« Einfach visualisieren am Flipchart 1 » (Formation ALMA, Luxembourg)
14 heures	« Professioneller Umgang mit starken Gefühlen bei Konflikten im Gesundheits- und Sozialbereich » (Formation ALMA, Luxembourg)
24 heures	Approfondissement Médiation (House of Training, Luxembourg)
120 heures	Ausbildung zum zertifizierten Mediator gemäß § 5 Abs 2 Mediationsgesetz (DAA, Berlin)
56 heures	Formation à la médiation Intra & Inter -Entreprises (CMAP, Paris) *
30 heures	Qualifizierungskurs : Wirtschaftsmediator/in (DAA, Düsseldorf) *
16 heures	« Einfach visualisieren am Flipchart 1 + 2 » (Formation ALMA, Luxembourg)

Les collaboratrices ont participé aux formations suivantes:

Durée	SUJET
80 heures	Formation de médiation 1 & 2: Formation de base et Approfondissement (House of Training, Luxembourg)
Régulièrement 4 heures	Formation continue et supervision pour médiateurs (CMCC, Luxembourg)
18 heures	Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (INAP, Luxembourg)
22 heures	ERA Language Training « Mediation in the EU : Language, Law & Practice » (ERA, Trier)
20 heures	Formation continue et supervision pour médiateurs par Monsieur Gilbert Graf (Médiateur agréé – formateur)
20 heures	Formation spécifique du Ministère de l'Economie

* Ces formations ont été financées par Monsieur Claude Fellens.

VI. Développement du service et perspectives

Le Service national du Médiateur de la consommation dispose actuellement d'un site internet en quatre versions linguistiques. Nous travaillons sur un nouveau site internet qui va prochainement être mis en place et qui répondra aux critères d'ergonomie et d'inclusion.

En collaboration avec le CTIE, le service est en train d'établir un programme « case-management » afin d'obtenir un suivi plus efficace des dossiers.

Nous proposons de conserver les différents moyens de contact afin de rester accessible à toutes les générations.

Nous proposons d'introduire l'homologation judiciaire des accords de médiation et de conciliation en la présente matière dans le Code de la consommation. Cette nouvelle réglementation constituera à la fois un outil de promotion et permettra de renforcer la sécurité juridique. Par conséquent, nous préconisons d'introduire également dans le Code de la consommation, l'obligation de rédiger l'accord de médiation, respectivement l'accord de conciliation, par écrit et d'en définir le contenu.

Luxembourg, le 21 novembre 2018