

**Intervention de Monsieur le Ministre Henri GRETHEN lors de la
conférence de presse du 17 octobre 2002**

**Objet: présentation du projet 'Réseau extra-judiciaire européen'
(EEJ-Net) et du Bureau d'information et d'assistance à la médiation
(Clearing House)**

Mesdames, Messieurs,

J'ai le plaisir d'assister aujourd'hui à la présentation officielle du 'Clearing House' luxembourgeois et je remercie la responsable du Bureau d'information et d'assistance à la médiation, Mme Denoël, d'avoir bien voulu m'y associer.

Depuis de nombreuses années, l'Etat luxembourgeois est déjà impliqué dans les négociations communautaires en matière de résolution extra-judiciaire des litiges de consommation. Tout au long des débats, le gouvernement a souligné l'importance pour le consommateur d'exercer efficacement les droits qui lui sont reconnus par les textes législatifs. En l'absence d'une véritable tradition extra-judiciaire, l'exercice de ces droits relevait au Grand-Duché exclusivement du domaine des procédures juridictionnelles.

Cependant, nous ne pouvions pas fermer les yeux sur les problèmes existant en matière d'accès à la justice, sur le «décalage entre le droit et la réalité» pour citer la Commission européenne dans son Livre vert de 1993 sur l'accès des consommateurs à la justice.

Malgré les efforts déployés par le gouvernement, les procédures devant les tribunaux apparaissent très souvent au consommateur comme étant trop longues pour des litiges où l'enjeu financier est en règle générale mineur et le coût d'un éventuel procès disproportionné.

Ces obstacles psychologiques, économiques et juridiques sont bien plus décourageants encore dans le cas de problèmes transfrontaliers qui impliquent un professionnel implanté dans un autre pays. La complexité du droit international privé et les multiples facettes des procédures judiciaires de part et d'autre de la frontière rendent l'issue d'un recours en justice plus aléatoire encore.

Face à cette situation, l'Etat luxembourgeois ne pouvait que se montrer ouvert à toute réflexion qui se proposait de pallier aux difficultés liées à la résolution des litiges transfrontaliers de consommation.

Rassuré que toute démarche au niveau communautaire ne pourrait priver le consommateur du droit d'accès à la justice ni lui barrer toute autre voie de réparation administrative ou judiciaire, le gouvernement a donc souscrit dès 1998 à l'idée de créer un réseau extra-judiciaire européen appelé à faciliter la résolution des conflits transfrontaliers de consommation. Nous avons ainsi, de concert avec tous les autres Etats membres, soutenu la création d'un Centre d'information et d'assistance, le 'Clearing House' national.

Mon département, en charge de la politique de protection des consommateurs, ainsi que la Commission, mettent à disposition les crédits budgétaires nécessaires pour mettre le Clearing House sur orbite. Je constate d'ailleurs avec satisfaction que les travaux au Luxembourg ont bien commencé depuis l'arrivée de Mme Denoël. Je note aussi avec intérêt que nous nous situons dans le peloton de tête en ce qui concerne la mise en œuvre pratique du Bureau d'information et d'assistance à la Médiation au niveau communautaire.

Toutefois, la Commission européenne ne s'est pas encore formellement engagée à étendre sa participation financière au-delà de 2002, laissant le cas échéant aux Etats membres le soin de boucler, seul ou en partenariat avec d'autres bailleurs de fonds, le budget du Clearing House à partir de 2003. Comme je

reste convaincu de la nécessité de poursuivre, dans l'intérêt du consommateur, les missions confiées au Centre d'assistance et d'information, l'Etat continuera à financer les dépenses du Clearing House en 2003.

Je tiens à souligner que la mise en place de la structure luxembourgeoise n'aurait pas été possible sans le secours du Centre européen des consommateurs – l'Euroguichet comme il était jadis dénommé. Le rattachement du Clearing House au CEC favorisé tant par les instances communautaires que par mon ministère, répond à un souci de cohérence et à une logique de complémentarité des services offerts par l'une et l'autre structure dans le domaine de la protection transfrontalière des consommateurs.

J'adresse mes remerciements aux responsables de l'Union luxembourgeoise des consommateurs, l'association de protection des consommateurs qui s'est déclarée d'accord pour fournir par le biais du Centre européen des consommateurs l'ossature juridique sur laquelle vient se greffer le Clearing House.

Je ne voudrais pas non plus omettre de mentionner l'apport précieux des organismes extra-judiciaires luxembourgeois qui

sont les relais du Clearing House pour la transmission des plaintes en provenance ou à destination d'un Clearing House étranger. De nombreux problèmes ont déjà pu trouver une solution par l'action des quatre ADR notifiés avant que la Commission ne lance son idée du réseau européen. J'ose espérer que ce sera avec autant de succès qu'ils continueront à mettre leur talent au profit du EEJ-Net.

Mesdames, Messieurs,

Le réseau communautaire n'en est qu'à sa phase de lancement. Le EEJ-Net est encore en chantier et plusieurs projets restent en cours. Il faudra se doter de nouvelles structures efficaces, organiser des procédures rapides d'échange des dossiers, mettre en place des outils de gestion communs souples mais performantes.

Le Clearing House luxembourgeois s'est montré très dynamique dans l'organisation de ses travaux et le développement de ses contacts nationaux et internationaux. Cela se fait, et je m'en félicite à un moment où l'euro contribue à la transparence des prix sur le marché de la Grande Région Saar-Lor-Lux, dans l'intérêt du consommateur dont la protection des intérêts se

trouve désormais mieux assurée dans ses transactions transfrontières.

Je suis convaincu que le Clearing House contribuera à renforcer la confiance des consommateurs dans les achats transfrontaliers. Le Bureau d'information et d'assistance à la médiation œuvre ainsi en faveur de l'accomplissement du marché intérieur. Il mérite tout notre encouragement et nos meilleurs vœux pour les années à venir.