

A-2682⁻¹/15-75



CHFEP

Chambre des fonctionnaires
et employés publics

26, boulevard Royal | L-2449 Luxembourg | Tél.: 47 22 24-1 | Fax: 47 23 74 | chfep@chfep.lu | www.chfep.lu

A V I S

sur

les 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

Par dépêche du 29 octobre 2015, Monsieur le Ministre de l'Économie a demandé l'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics sur les amendements au projet de loi spécifié à l'intitulé.

Pour des raisons qui échappent à la Chambre, la lettre de saisine afférente était adressée à "*Monsieur le Président de la Chambre des salariés*", mais le courrier est bel et bien entré au secrétariat de la Chambre des fonctionnaires et employés publics, de sorte que celle-ci se considère comme valablement saisie pour avis.

Dans son avis n° A-2442 du 26 mars 2012, émis au sujet de la proposition de directive, devenue la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC), ainsi que dans l'avis n° A-2682 du 10 février 2015 sur le projet de loi qui fait l'objet des amendements sous avis, la Chambre des fonctionnaires et employés publics avait déjà, sous la réserve de quelques remarques, largement approuvé les dispositions prévoyant de soumettre un litige de nature contractuelle pouvant naître entre un consommateur et un commerçant professionnel à une procédure de règlement extrajudiciaire, peu onéreuse et menée dans des délais raisonnables par des organes impartiaux et indépendants.

La Chambre estime que les amendements lui soumis pour avis apportent de nettes améliorations au projet de loi original, notamment dans la mesure où le législateur entend dès à présent faire du "*Service national du Médiateur de la consommation*" un service de droit public et renoncer à la création, initialement prévue, d'une entité composée de représentants de l'État, de l'Union luxembourgeoise des consommateurs et de l'Union des entreprises luxembourgeoises.

Elle approuve donc que le "*Service national du Médiateur de la consommation*" soit établi comme service public indépendant et impartial, qu'il soit entièrement financé par le budget de l'État et que son personnel soit constitué de fonctionnaires ou employés de l'État. De même, la Chambre apprécie qu'il soit désormais prévu que le service sera fourni gratuitement.

Par contre, la Chambre des fonctionnaires et employés publics rappelle qu'elle s'était déjà opposée dans ses deux avis précités n^{os} A-2442 et A-2682 à ce que les procédures de RELC puissent traiter des réclamations introduites par des commerçants professionnels contre des consommateurs, étant donné que cette possibilité revient à transformer les entités de RELC en organes de résolution de questions relatives au non-paiement ou au paiement contesté par exemple, questions qui sont en effet réglées par d'autres dispositions et qui ne rentrent pas dans le cadre de la protection des consommateurs.

Afin d'éviter que le "*Médiateur de la consommation*" ne soit dégradé à une instance de recouvrement de créances, fussent-elles minimes, au profit de commerçants professionnels, la Chambre réitère en outre sa proposition (qu'elle avait déjà formulée dans son avis n^o A-2682) de prévoir dans la future loi un seuil financier minimum pour pouvoir recourir à la procédure de RELC, ceci d'autant plus que la directive 2013/11/UE autorise l'introduction d'un tel plancher et qu'il est par ailleurs prévu (sans toutefois être chiffré) au nouvel article L. 432-2., paragraphe (1), lettre (d), tel qu'il sera inséré dans le Code de la consommation, en tant que motif pouvant être invoqué par les entités sectorielles de RELC pour refuser de traiter un litige.

Enfin, la Chambre estime qu'il est critiquable que la possibilité pour le "*Médiateur de la consommation*" de recourir à l'assistance d'experts, prévue par le projet de loi initial, ne figure plus au nouvel article L. 422-8. qui sera introduit dans le Code de la consommation. En effet, l'objet des litiges portés devant le médiateur pourra être de nature hautement technique et demander donc une expertise professionnelle spécifique.

Sous la réserve des remarques qui précèdent, la Chambre des fonctionnaires et employés publics se déclare d'accord avec les amendements lui soumis pour avis.

Ainsi délibéré en séance plénière le 18 décembre 2015.

Le Directeur,

G. MULLER

Le Président,

R. WOLFF