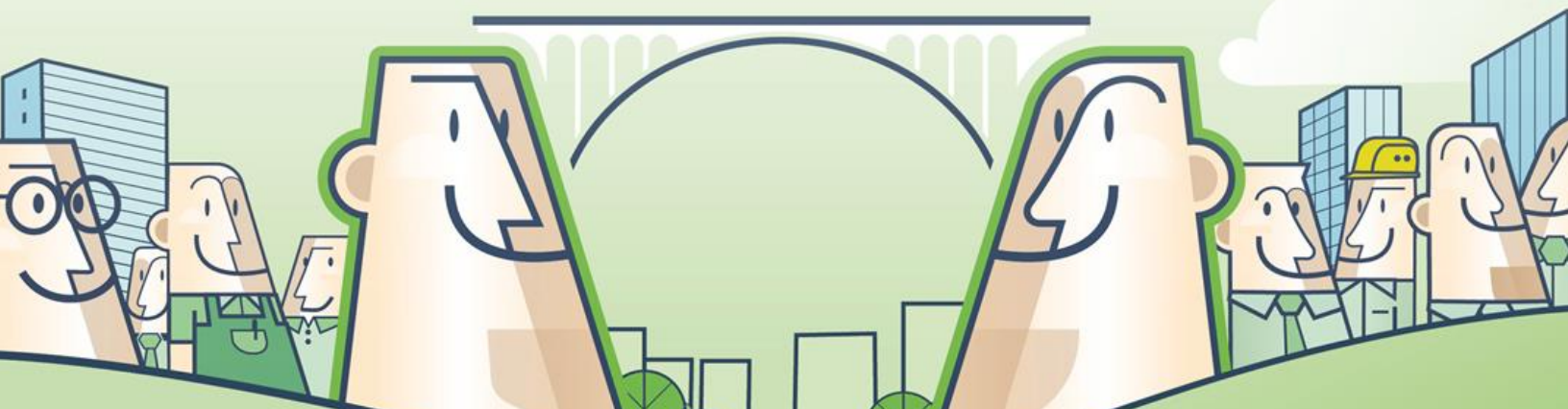


Rapport annuel 2019

du Service national du Médiateur de la consommation
couvrant la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019

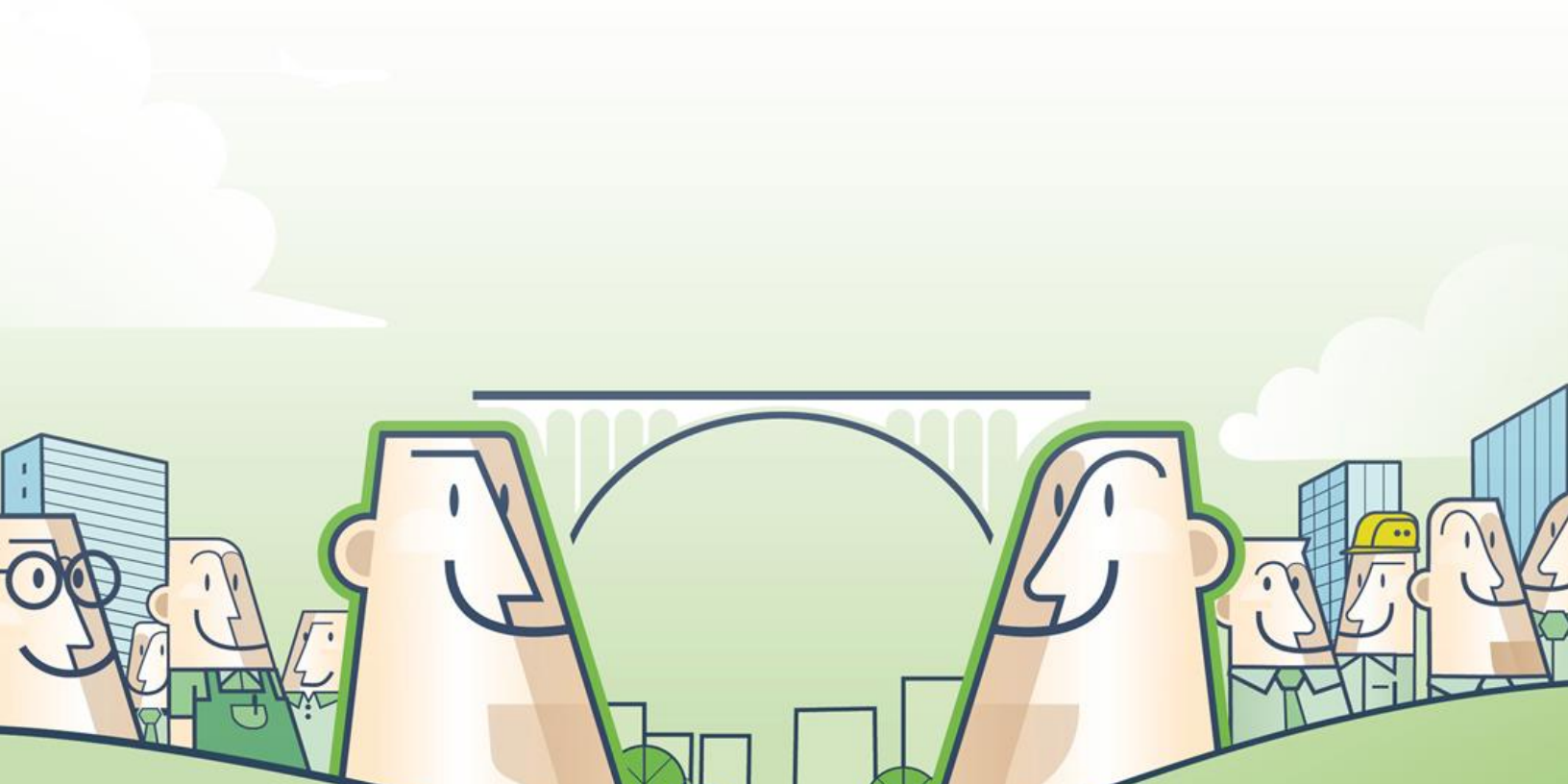


MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION



Sommaire

I. Introduction	1
II. Analyse des demandes soumises.....	2
A. Répartition des demandes.....	2
B. Evolution des demandes.....	3
III. Dossiers transmis à d'autres entités qualifiées	5
IV. Valeurs des demandes.....	6
V. Matières.....	7
VI. Taux de participation	8
VII. Qualité des demandeurs.....	9
VIII. Dossiers nationaux et transfrontaliers.....	11
IX. Résultats du processus.....	12
X. Durée moyenne	13
XI. Recommandations et perspectives.....	13
XII. 2 exemples de dossiers traités.....	15
A. Une histoire d'algues	15
B. Une saga judiciaire.....	16



I. Introduction

Créé par la 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, le Service national du Médiateur de la consommation, ci-après désigné par le SNMC, est opérationnel depuis le 21 novembre 2016. La loi du 17 février 2016 lui confère une triple mission.

Son premier rôle est d'informer les consommateurs et les professionnels sur le déroulement du processus de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

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, c'est-à-dire, une institution qui propose un processus de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui est agréé par le ministère de la protection des consommateurs, est matériellement compétente, le SNMC transmet cette demande sans délai à l'entité qualifiée.

A l'heure actuelle quatre autres entités qualifiées, à côté du SNMC, figurent sur la liste du ministère de la protection des consommateurs, à savoir :

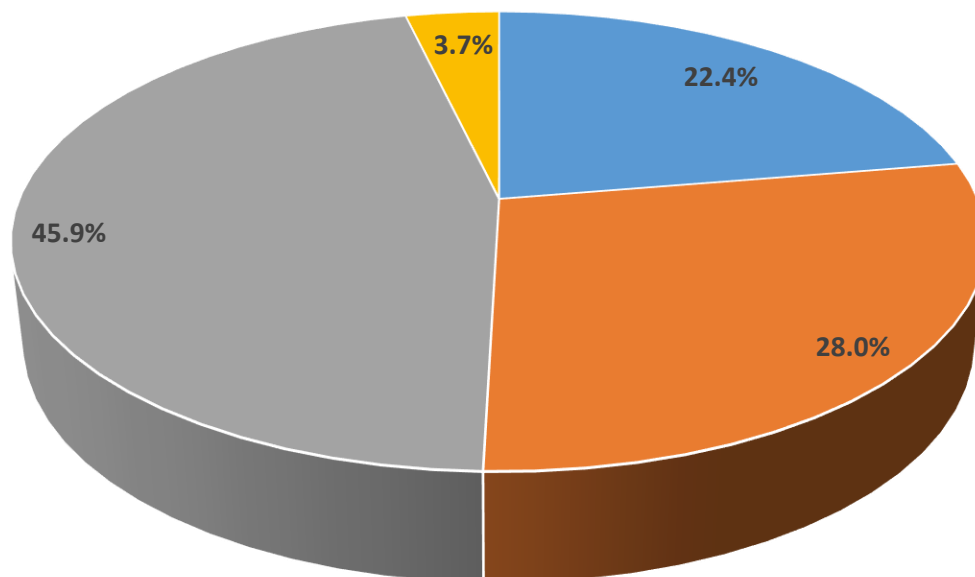
- **la Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV)** (reconnue depuis le 27.10.2016),
- **la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)** (reconnue depuis le 11.11.2016),
- **l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR)** (reconnu depuis le 23.11.2016),
- **le Médiateur en Assurances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

II. Analyse des demandes soumises

A. Répartition des demandes

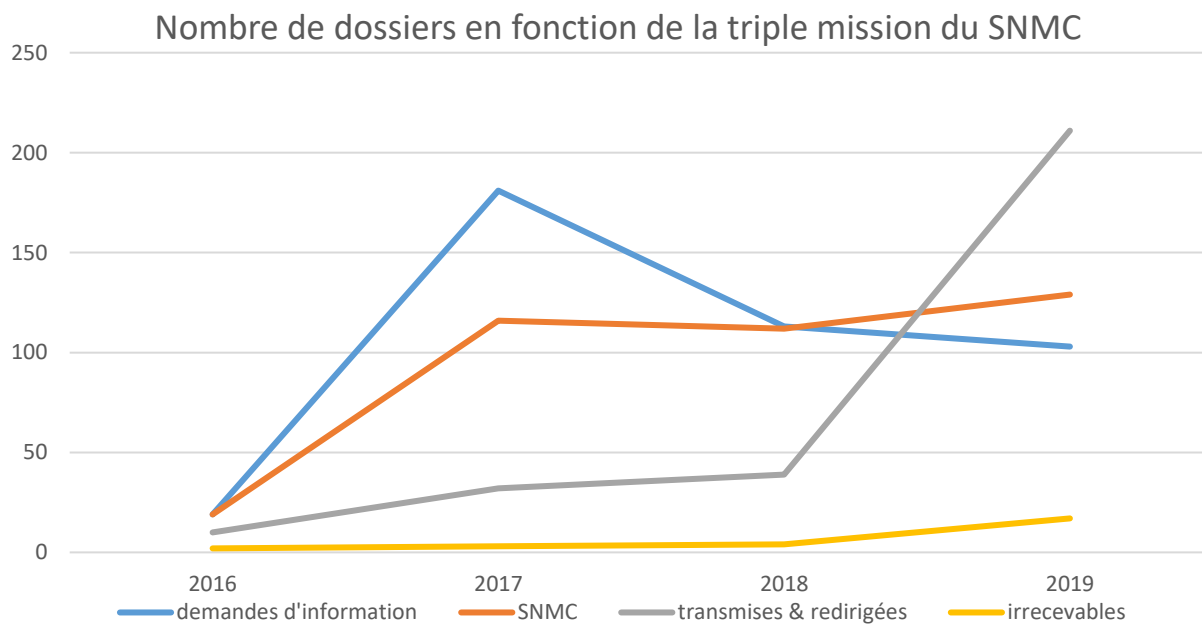
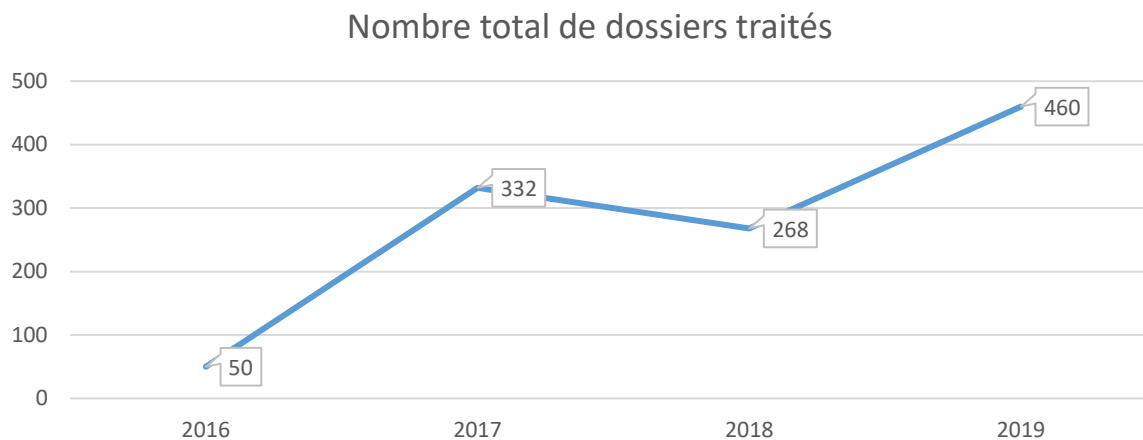
Entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2019, le SNMC a été saisi au total de **460** demandes. Dans **103** des cas, des consommateurs et des professionnels ont sollicités des informations et dans **129** des cas elles concernaient un litige de consommation entrant dans notre champ de compétence. **206** demandes ont été transmises à d'autres entités qualifiées et **5** demandes ont été redirigées vers d'autres institutions de règlement extrajudiciaire des litiges, autres que dans le domaine de la consommation. **17** demandes ont été déclarées irrecevables. La plupart des demandes déclarées irrecevables ne portaient pas sur un contrat concret, respectivement concernaient un litige entre professionnels.



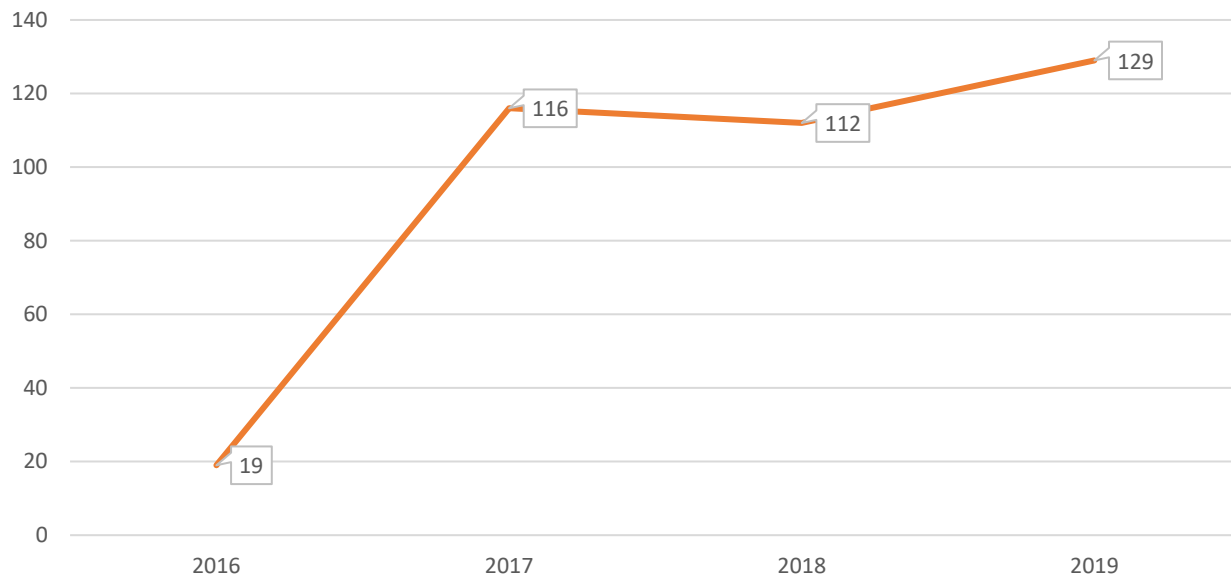
■ demandes d'information ■ SNMC ■ transmises & redirigées ■ irrecevables

B. Evolution des demandes

Depuis que le SNMC est opérationnel, c'est-à-dire le 21 novembre 2016, l'évolution suivante peut être observée concernant le nombre de demandes introduites.



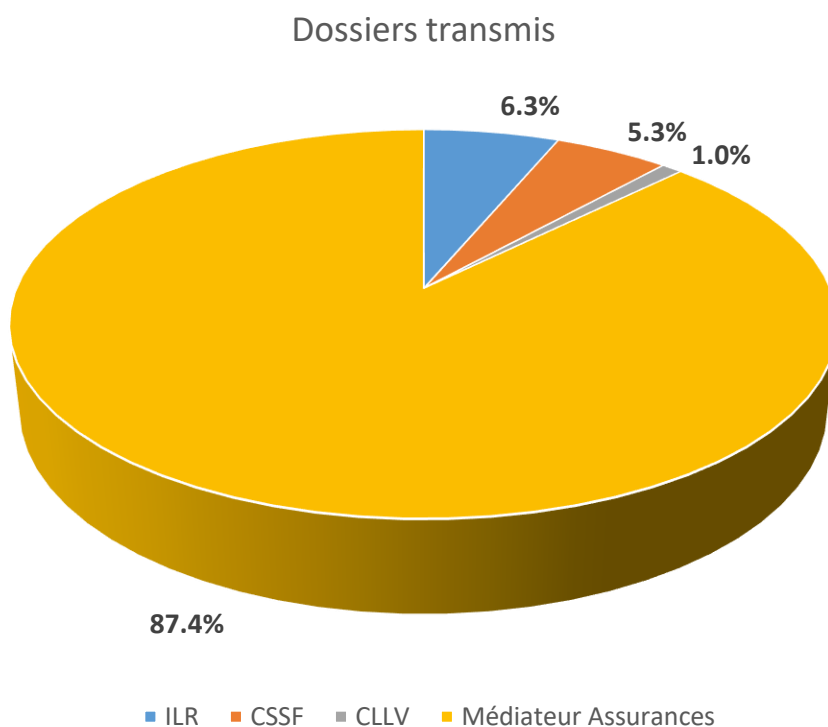
Nombre de dossiers de notre compétence



III. Dossiers transmis à d'autres entités qualifiées

Entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2019, le SNMC a transmis **206** demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à une autre entité qualifiée:

- **13** demandes ont été transmises à l'Institut Luxembourgeois de Régulation,
- **11** demandes ont été transmises à la Commission de Surveillance du Secteur Financier,
- **2** demandes ont été transmises à la Commission luxembourgeoise des litiges de voyage,
- **180** demandes ont été transmises au Médiateur en Assurances.



IV. Valeurs des demandes

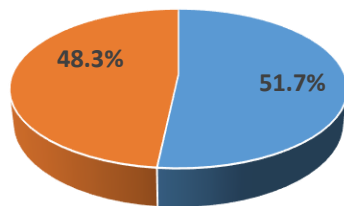
Le législateur luxembourgeois n'a fixé ni un montant minimal ni un montant maximal en ce qui concerne la valeur des litiges de consommation dont le SNMC est compétent.

En conséquence, la valeur des demandes relevant de la compétence du SNMC varie entre **15 €** concernant une facture de travaux de jardinage et **480 000 €** pour des travaux de façade, avec une moyenne de **15 481,94 €** par demande.

Il est par ailleurs intéressant de noter que durant la période que le présent rapport couvre, **51,7 %** 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 pu être saisis de ces affaires.

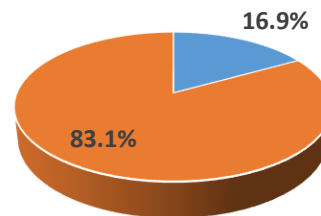
Dans **16,9 %** des cas, la valeur du litige est supérieure à **10 000 €**. Ces affaires auraient été, par conséquent, de la compétence du Tribunal d'arrondissement en première instance, respectivement de la Cour d'appel en deuxième instance.

Valeur <> 1 250 €



■ Valeur > 1 250 € ■ Valeur < 1 250 €

Valeur <> 10 000 €



■ Valeur > 10 000 € ■ Valeur < 10 000 €

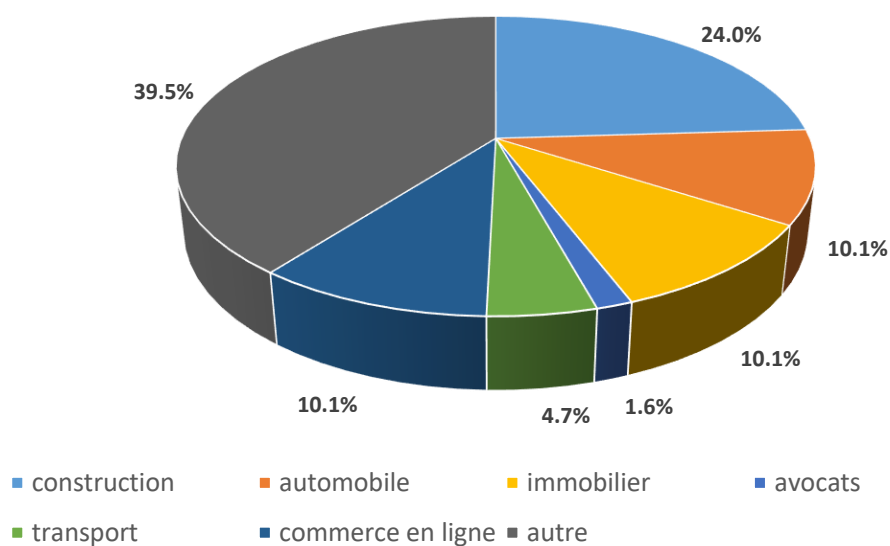
Dans 5 dossiers aucune valeur de litige n'a pu être déterminée, de sorte que ces affaires ont été enregistrées avec un euro symbolique. Ces affaires n'ont pas été pris en compte dans le calcul du pourcentage déterminant la compétence potentielle des Cours et Tribunaux.

V. Matières

Le SNMC a été saisi entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2019 de **129** demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation qui sont de sa propre compétence matérielle, dont:

- **31** dans le domaine de la construction,
- **13** dans le domaine de l'automobile,
- **13** dans le domaine de l'immobilier,
- **2** dans le domaine des cabinets d'avocats,
- **6** dans le domaine du transport,
- **13** dans le domaine du commerce en ligne,
- **51** dans d'autres domaines (ex. : entre personnes privées, mode, magasins de meubles, pressing, ...).

Les matières concernées

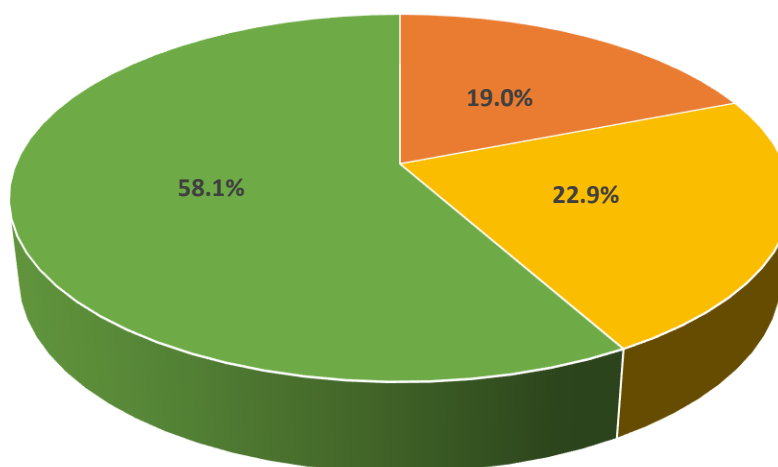


VI. Taux de participation

Le processus de règlement extrajudiciaire étant volontaire, nous considérons le taux de participation de **58,1 %** constaté durant la période couverte par le présent rapport comme étant insatisfaisant.

Nous distinguons entre la participation au processus, le refus explicite et le refus implicite, le dernier cas de figure se rapportant à la situation où l'autre partie reste silencieuse par rapport à notre invitation à participer au processus de règlement extrajudiciaire du litige de consommation.

Taux de participation

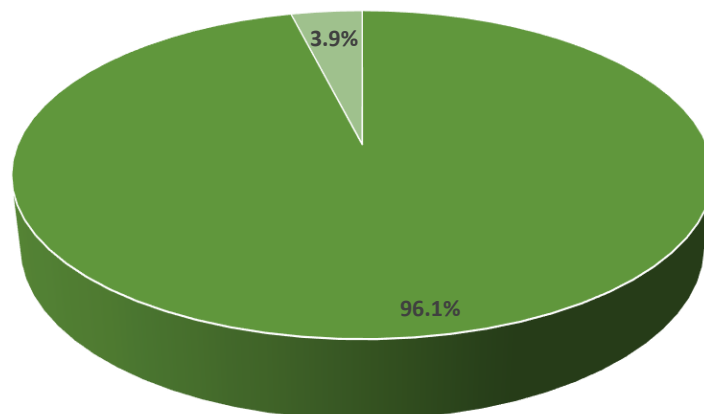


■ refus explicites ■ refus implicites ■ participations

VII. Qualité des demandeurs

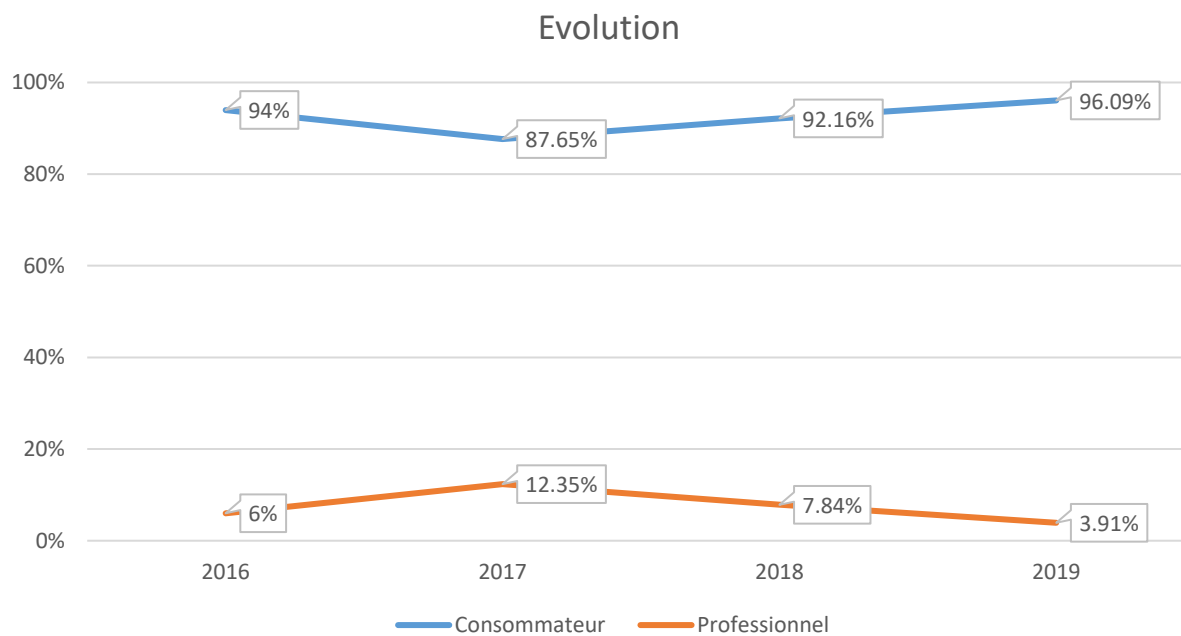
Durant la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019, nous constatons que **96.1 %** des demandeurs étaient des consommateurs et **3.9 %** des professionnels.

Qualité des demandeurs



■ Consommateur ■ Professionnel

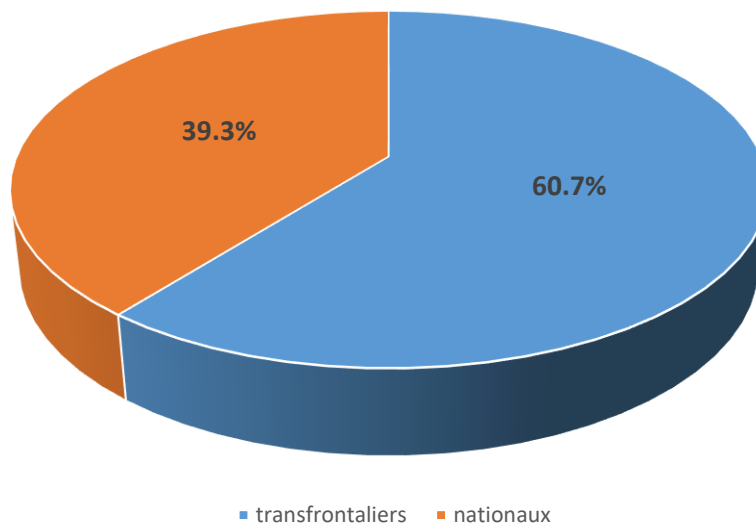
Depuis 2016, nous pouvons constater l'évolution suivante du pourcentage par rapport à la qualité des demandeurs.



VIII. Dossiers nationaux et transfrontaliers

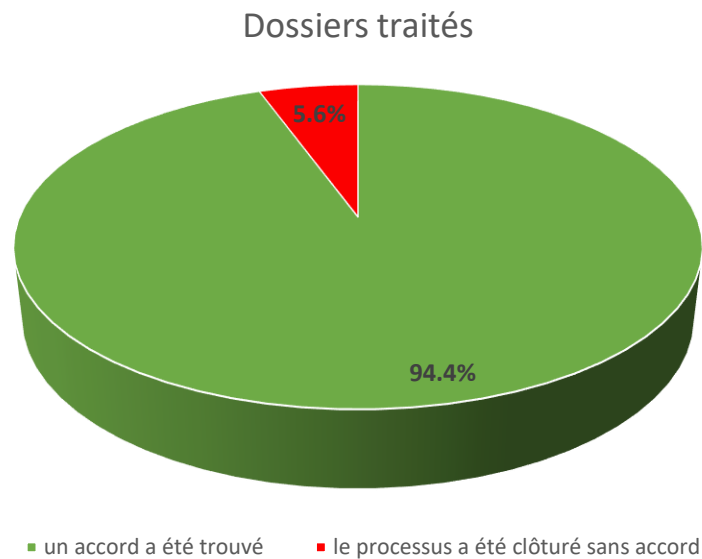
Durant la période couverte par le présent rapport, **39,3 %** des demandes introduites (sont concernées toutes les demandes, c'est-à-dire les demandes d'information, celles transmises et celle de la compétence du SNMC) concernant les litiges nationaux, c'est-à-dire où tant le consommateur que le professionnel avaient leur résidence respectivement leur lieu d'établissement au Luxembourg et dans **60,78 %** des demandes introduites une des parties ne résidait respectivement n'avait pas le lieu d'établissement au Luxembourg.

A cet égard, il y lieu de préciser que nous acceptons les demandes impliquant des consommateurs qui ont leur lieu de résidence dans un Etat-membre de l'Union européenne et des professionnels établis au Luxembourg sur base de l'article 2.411-1. (1), 4) du Code de la consommation, et également dans l'hypothèse où le consommateur réside au Luxembourg et le professionnel établi dans un autre Etat-membre de l'Union européenne, sur base de l'article L.422-6. (2), f) du Code de la consommation.



IX. Résultats du processus

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



Durant l'année 2019, nous avons clôturé **53** dossiers de médiation et **1** dossier de conciliation, soit un total de **54** dossiers.

Dans **51** cas, les parties ont trouvé un accord, ce qui correspond à un taux de réussite de **94,4 %**.

Il est intéressant de noter que la somme de la valeur totale des dossiers dans lesquels un accord a été trouvé s'élève à **961 341,28 €¹**, par conséquent les accords de médiation, voire de conciliation, représentent en moyenne une valeur s'élevant à **18 849,83 €**.

Le plus important accord de médiation, en ce qui concerne le montant litigieux, concernait la répartition du résultat de la vente d'un appartement : **437 629,52 €**.

¹ Dans cinq dossiers la valeur de litige n'a pas pu être déterminée; nous avons indiqué un euro symbolique.

X. Durée moyenne

Pour l'année 2019, la durée moyenne de traitement d'un dossier était de **41 jours**.

XI. Recommandations et perspectives

1. Tel que relevé dans le rapport biennal du 21 novembre 2018, j'estime qu'il soit utile d'introduire l'homologation des accords issus du processus de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dans le Code de la consommation.

Je propose dès lors d'introduire l'article suivant dans le Code de la consommation :

« Art. L. 432-19.

(1) En vue d'obtenir l'exécution d'un accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation conclu au Luxembourg une partie dépose une requête en homologation de l'accord, fût-il partiel.

(2) En application du paragraphe (1), les requêtes en homologation sont déposées auprès du président du tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg. L'accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation est joint à la requête.

Le juge refuse l'homologation de l'accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation:

- *si celui-ci est contraire à l'ordre public;*
- *si en vertu d'une disposition spécifique il n'est pas possible de le rendre exécutoire;*
ou
- *si le litige n'est pas susceptible d'être réglé par voie de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. »*

2. En rendant l'homologation possible, il est utile de prévoir par ailleurs, que les accords qui sont issus de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation soit obligatoirement rédigés par écrit.

Je propose l'introduction de l'article suivant dans le Code de la consommation :

« Art. L. 432-8.

Lorsque les parties parviennent à un accord, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties. Il est dressé en autant d'exemplaires que de parties.

Cet écrit contient les engagements précis pris par chacune d'elles. »

3. L'article L. 422-9 du Code de la consommation devra par la suite être modifié.

« Art. L. 422-9.

Les articles L. 431-1 à L. 432-19 s'appliquent, à l'exception des articles L. 432-2 et L. 432-13, paragraphe 1er. »

4. 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; »*

XII. 2 exemples de dossiers traités

A. Une histoire d'algues

Au courant de l'année 2017, une délégation de propriétaires d'appartements de plusieurs résidences s'est renseignée sur la possibilité d'entamer une médiation avec le promoteur au sujet de l'infestation d'algues des façades isolantes.

Lors de deux réunions, le soussigné a discuté avec la délégation la nécessité d'engager au préalable des négociations directes avec le promoteur afin de lui donner la chance de régler le sujet directement avec ses clients avant une éventuelle intervention du Service national du Médiateur de la consommation. En deuxième lieu, la discussion portait sur l'organisation de la représentation des consommateurs au cours de la médiation, en d'autres termes sur la formulation d'un mandat de négociation et le transfert des informations à tous les consommateurs.

Le 14 février 2019, nous avons été saisis d'une demande de médiation de la part de l'avocat de l'association sans but lucratif qui a été créée pour représenter les intérêts de tous les propriétaires concernés. L'avocat m'informa que lors de plusieurs réunions entre le 21 février 2018 et le 8 décembre 2018, les parties auraient, en vain, essayé de trouver une solution amiable.

Ainsi, j'ai contacté le promoteur qui m'assura être parfaitement disposé à participer à la médiation.

Pour gérer utilement ce dossier complexe, j'ai demandé au Centre de Médiation civile et commerciale de désigner un médiateur pour conduire cette médiation en co-médiation.

D'un commun accord, nous avons demandé à Beate Voskamp, gérante de la Mediator GmbH, Berlin, si elle accepte le mandat de co-médiatrice, ce qu'elle a bien voulu faire.

Ensemble avec Madame Voskamp, j'ai reçu chaque partie en entretien individuel pour clarifier les attentes à l'égard de la médiation et pour répondre aux questions sur le processus.

Ensuite, au cours de 3 sessions de médiation d'une durée de 2 à 3 heures, lors desquelles les consommateurs ont été représentés par une délégation de 5 mandataires et leur avocat, et l'entreprise par son Administrateur délégué, son bras droit et leur avocat, les parties ont clarifiés leur intérêts et besoins et les attentes vis-à-vis de l'autre partie.

Les médiateurs ont documenté les discussions sur des flipcharts dont un protocole photo a été envoyé aux personnes présentes après chaque session de médiation.

En date du 23 octobre 2019, le président de l'association sans but lucratif ainsi qu'un mandataire du promoteur ont signé un accord de médiation.

Lors d'une assemblée générale extraordinaire de tous les propriétaires, à laquelle les deux médiateurs ont assisté pour expliquer le processus de médiation, l'accord de médiation a été avalisé.

B. Une saga judiciaire

En 1999, trois sœurs et leur frère ont signé un compromis de vente pour l'achat d'un immeuble afin de réaliser leur rêve commun qui consistait à ouvrir un restaurant ensemble.

Suite à des avis contradictoires de professionnels du monde juridique, une controverse est née sur la possibilité de passer l'acte notarié, de sorte que les premières assignations en justice ont été lancées.

En 2019, c'est-à-dire 20 ans après la signature du compromis de vente, après plusieurs jugements de première instance, plusieurs arrêts de la Cour d'appel et pas moins que 4 arrêts de la Cour de cassation, 10 rôles étaient pendants devant le tribunal d'arrondissement et 1 rôle devant la Cour d'appel. Suite à un avis de la Présidente de Chambre de la Cour d'appel proposant aux parties d'entamer une procédure de règlement extrajudiciaire de leur litige, la fratrie a saisi le Service national du Médiateur de la consommation en date du 13 mars 2019.

Au cours de l'année 2019, en co-médiation avec Madame Capucine Ternynck, médiatrice du Centre de Médiation civile et commerciale, nous avons tenu 14 sessions de médiation. Le processus n'a pas encore abouti à la fin de l'année 2019.

Luxembourg

Claude Fellens
Médiateur de la consommation