



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Le Ministre

Luxembourg, le 10 décembre 2014



Le Ministre de l'Économie
à
Monsieur le Ministre aux
Relations avec le Parlement

L-2450 Luxembourg

Réf. : Co/QP694-03/JM-dm

Objet: Question parlementaire N° 694 du 10 novembre 2014 des honorables
Députés Messieurs Laurent Mosar et Gilles Roth

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse commune à la question parlementaire sous objet, avec prière de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Étienne Schneider

Dossier suivi par : Judith Meyers, tél : 247-84349 ; email : judith.meyers@eco.etat.lu

Réponse à la question parlementaire no. 694 du 10 novembre 2014 des honorables Députés Messieurs Laurent Mosar et Gilles Roth

La question parlementaire no 694 appelle la réponse suivante de la part du Ministre de l'Economie et du Ministre de la Justice:

Pour ce qui concerne le premier point, le Ministre de l'Economie soumettra avant Noël un avant-projet de loi transposant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Conseil de gouvernement. Ce texte entend également mettre le cadre légal luxembourgeois en conformité avec le règlement (UE) no 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation permettant de la sorte que les entités couvertes par la directive traitent des cas concernant un contrat conclu en ligne via la plateforme à mettre en place par la Commission européenne.

Quant à la deuxième question, les structures existantes dont le Ministère de l'Economie a connaissance en matière de traitement extrajudiciaire des litiges de consommation sont au nombre de neuf, à savoir le Bureau et la commission d'arbitrage de l'ADAL, le Bureau et la commission d'arbitrage de la FEGARLUX, le Centre de médiation civile et commerciale, la Chambre Immobilière du Luxembourg, la Commission luxembourgeoise des litiges de voyages, la Commission luxembourgeoise des litiges de nettoyage à sec, la Commission de surveillance du secteur financier, l'Institut luxembourgeois de régulation et le Médiateur en Assurances (ACA/ULC).

Enfin, la sensibilisation des professionnels est tout aussi importante que l'information des consommateurs. C'est la raison pour laquelle le Ministère de l'Economie a consulté lors de ses travaux préparatoires toutes les parties intéressées et veillera à les impliquer dans la mise en œuvre de la loi. Une conférence fut également organisée par le Ministère de l'Economie en décembre 2013 à laquelle étaient invités - à côté des professionnels du secteur - des juges et l'Ordre des Avocats. Il est envisagé de lancer une campagne d'information visant à attirer l'attention sur la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et de la médiation auprès des différentes catégories professionnelles, des consommateurs et du grand public au moment du vote de la loi.

Dans la mesure où la question telle que posée ne vise pas uniquement les mécanismes relatifs de résolution de litiges de consommation, mais vise également la loi du 24 février 2012 sur la médiation civile et commerciale, le Ministre de la Justice tient à préciser qu'il est projeté d'intervenir notamment sur deux volets afin de garantir la promotion de la médiation civile et commerciale. Ainsi, la mise en place d'un système de collecte des données statistiques ayant trait à la médiation et qui feront l'objet d'une publication annuelle est souhaitée. Par ailleurs, un plan d'action visant à renforcer l'information sur la médiation auprès de différentes catégories professionnelles et du grand public sera élaboré en collaboration avec les concernés.