



Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL)

7, rue Alcide de Gasperi

Boite Postale 3024

L-1030 Luxembourg

Numéro d'identification au registre des représentants d'intérêts : 82936193787-44

Proposition de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Proposition de règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

La Commission européenne estime que le potentiel de croissance pour les achats transfrontaliers, notamment par internet, n'est pas suffisamment exploité. Selon elle, les consommateurs doivent, pour effectuer de tels achats, être confiants dans le fait qu'ils pourront obtenir réparation en cas de problème. Elle propose donc d'améliorer les voies de recours extrajudiciaires, plus particulièrement via internet, alors qu'il s'agit souvent de procédures plus simples, plus courtes et moins onéreuses que les procédures judiciaires. L'UEL rejoint la Commission sur la nécessité de veiller à éliminer les entraves aux échanges transfrontaliers et soutient l'idée de promouvoir les modes de règlements extrajudiciaires des litiges (REL) ainsi que la création de REL en ligne (RLL).

I. Considérations générales

La Commission a adopté récemment deux propositions législatives afin de promouvoir les modes de REL au sein de l'UE dans les relations entre professionnels et consommateurs.

La proposition de directive COM(2011)793 « vise à garantir l'existence d'organes de REL chargés de régler les litiges de nature contractuelle liés à la vente de biens et de services par des professionnels »¹.

La proposition de règlement COM(2011)794 « vise à permettre aux consommateurs et aux professionnels d'avoir un accès direct à une plateforme en ligne destinée à les aider à régler les litiges de nature contractuelle résultant de transactions électroniques transfrontalières grâce à l'intervention d'un organe de REL se conformant à la directive »².

Auparavant, deux recommandations (98/257/CE³ et 2001/310/CE⁴), adoptées en matière de

¹ COM(2011)791.

² COM(2011)791.

³ La recommandation 98/257/CE concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation traite des procédures qui mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution. La Commission y préconise, dans le cadre de la résolution extrajudiciaire des litiges, le respect des principes d'indépendance et d'expertise de l'organisme, de transparence de la procédure et du fonctionnement de l'organisme, d'efficacité, de rapidité, de gratuité ou de faible coût de la procédure, de légalité des décisions qui doivent respecter les lois protégeant les consommateurs et du caractère équitable de la procédure pour chaque partie impliquée.

REL, fixaient des critères qualitatifs que les organes de REL étaient invités à respecter. Avec les propositions de directive et de règlement sous avis, la Commission entend continuer à promouvoir les procédures de REL et notamment :

- combler l'absence de modes de REL dans certaines régions de l'UE et dans certains secteurs ;
- pallier au manque de connaissance des consommateurs et des entreprises quant à l'existence et au fonctionnement des organes de REL ;
- remédier aux différences de qualité entre les modes de REL existants ;
- offrir par le biais d'un site web interactif un guichet unique de règlement des litiges résultant de ventes de bien ou de prestations de services entre professionnels et consommateurs⁵.

L'UEL approuve l'approche relativement flexible et pragmatique retenue par la Commission sous réserve des considérations émises ci-après alors que l'UEL constate que le régime envisagé par la Commission laisse en suspens un certain nombre de questions pourtant essentielles.

II. Considérations particulières

• Sort des organes de REL existants

La proposition de directive s'appliquerait aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de nature contractuelle relatifs à la vente de marchandises ou à la prestation de services, surgissant entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir un organe de REL (article 2).

D'après l'article 5.1 de la proposition de directive, les Etats membres doivent veiller « à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à un organe de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive ». L'article 5.3 précise que les États membres peuvent satisfaire à cette obligation « en assurant l'existence d'un organe de REL supplétif, compétent pour traiter de ces litiges qui ne relèvent d'aucun organe de REL existant ». La Commission affiche par ailleurs une volonté claire de ne pas « imposer de charges excessives et inutiles aux Etats membres »⁶

Selon la Commission (considérant 13 de la proposition de directive), les Etats membres doivent ainsi avoir la possibilité de se servir des organes de REL existants, en ajustant leur champ d'application le cas échéant, ou d'en créer des nouveaux. Ils ne doivent pas être obligés de créer un organe de REL spécifique pour chaque secteur et ont au contraire la possibilité de créer un organe de REL supplétif, en vue de traiter les litiges pour lesquels aucun organe spécifique de REL n'est compétent.

Les organes de REL existants ou à instaurer devront remplir des exigences en matière d'impartialité (article 6), de transparence (article 7), d'efficacité (article 8) et d'équité (article 9) telles que fixées par la proposition de directive et qui figuraient déjà dans les recommandations susmentionnées. En donnant force contraignante à ces exigences, la Commission entend créer des conditions de recours aux procédures de REL égales et

4 La recommandation 2001/310/CE s'applique aux organes tiers responsables de procédures de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui tentent de régler un litige en rapprochant les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord. La Commission y préconise de respecter les principes d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité.

5 Pour plus de détail, voir COM(2011)791.

6 (COM(2011)791).

renforcer la confiance des consommateurs et des professionnels dans les procédures de REL (point 3.1.3 de la proposition de directive).

La proposition de directive va plus loin. Suivant l'article 5, les organes de REL devront également

- avoir un site web permettant aux parties de déposer une réclamation en ligne,
- permettre aux parties d'échanger entre elles des informations par voie électronique,
- traiter les litiges intérieurs et transfrontaliers,
- et respecter la législation sur la protection des données.

En outre, suivant l'article 3.3, la proposition de directive prime les dispositions obligatoires de la législation sectorielle de l'Union qui traitent du règlement extrajudiciaire des litiges pour autant que ces dispositions n'assurent pas un degré au moins équivalent de protection des consommateurs.

Or, à l'heure actuelle, il existe de nombreux organes de REL qui diffèrent fortement d'un État membre à l'autre ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre (considérant (11) de la proposition de directive).

Au Luxembourg, il existe cinq types officiels d'organes de REL (médiation, arbitrage) notifiés auprès de la Commission européenne, à savoir la Commission Luxembourgeoise de Litiges de Voyages, la Commission de Surveillance du Secteur financier, le Médiateur en Assurances, l'arbitrage de la Fédération des Garagistes du Luxembourg et le Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg. Le Commissariat aux Assurances n'est quant à lui pas notifié à la Commission mais il est repris sur le site « CEC Luxembourg ». Ces organes de REL ne remplissent souvent que partiellement les exigences de la proposition de directive sous avis, et particulièrement celles de l'article 5.

La proposition de directive n'est pas très claire quant au sort des REL existants non conformes au prescrit communautaire qui entrent dans son champ d'application. Sont-ils tenus de se soumettre à l'ensemble des exigences de la proposition de directive ? Cette approche serait motivée par une volonté d'harmoniser les modes de REL vers un niveau élevé de qualité. Selon l'UEL, cette approche pourrait toutefois

- remettre en cause, le cas échéant à tort, des organes de REL existants conformes aux textes communautaires actuels et aux principes des deux recommandations de la Commission en la matière (par exemple, parce qu'ils ne rempliraient pas les exigences d'un site internet et de correspondance électronique prévues à l'article 5),
- et faire en sorte que, dans certains Etats membres, seul le REL supplétif prévu à l'article 5.3 ne remplisse en définitive l'ensemble des exigences de la proposition de directive.

L'article 5.3 semble par ailleurs laisser la porte ouverte à une autre interprétation en autorisant les Etats membres à remplir les exigences de la proposition de directive grâce au seul REL supplétif, laissant intactes les REL existants non conformes. Cette question devrait être clarifiée. **L'UEL préconise une solution modérée quant au sort des modes de REL existants** qui ont été créés pour répondre à un besoin dans le cadre d'une approche pragmatique et qui fonctionnent à la satisfaction des parties. Elle identifie deux facteurs importants à cet égard :

- le champ d'application de la directive : Plus le champ d'application est large, plus nombreux sont les organes de REL existants qui sont susceptibles d'être couverts par la directive.

- le degré d'exigence du prescrit communautaire : Plus le prescrit communautaire est détaillé et exigeant, moins les organes de REL existants ont de chance d'y être conformes.

Le fait d'autoriser ou non l'existence d'organes de REL non conformes au prescrit communautaire qui entrent pourtant en principe dans le champ d'application de la directive est également un élément clé du débat.

L'approche la plus respectueuse des procédures de REL existantes consiste à fixer des exigences raisonnables au niveau communautaire permettant au plus grand nombre de procédures actuelles d'être conformes à ces exigences et d'autoriser les Etats membres, dans le cadre du champ d'application de la directive, à disposer d'organe de REL en marge du régime communautaire.

La question du financement des organes de REL ne peut également pas être négligée. Elle se pose tant pour les Etats membres que pour les organisations qui participent financièrement à des modes de REL existants. Ces dernières ne devraient pas être obligées de prendre à leur charge les coûts supplémentaires qu'engendreraient une mise en conformité obligatoire des modes de REL existants au prescrit communautaire, d'autant que ces coûts ne pourraient que difficilement être reportés sur les utilisateurs des procédures de REL dont l'utilisation doit être gratuite ou, à tout le moins, peu onéreuse.

- **Accès des parties aux modes de REL et caractère contraignant de la décision**

- **Quant à la qualité du demandeur de la procédure de REL**

Dans le cadre des relations **B2C**, la proposition de directive sous avis s'applique aux litiges survenant entre consommateurs et professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services. Il peut s'agir de réclamations introduites par des consommateurs contre des professionnels, mais aussi de réclamations introduites par des professionnels contre des consommateurs (considérant (7)). **Il est essentiel de laisser aux deux parties l'accès aux procédures de REL.** Peu importe en effet quelle partie initie la procédure, elles ont toutes deux intérêt à une solution rapide et pragmatique, le cas échéant en marge des juridictions déjà saturées, ce qui est précisément l'objectif d'une procédure de REL. A noter que le risque d'utilisation excessive de ces procédures par des professionnels pour recouvrir les montants non payés par le consommateur est peu probable alors que dans les transactions en ligne le paiement a souvent lieu avant que le consommateur ne reçoive livraison du bien commandé et qu'il existe d'autres procédures allégées au niveau judiciaire pour ce faire (exemple : la procédure européenne de règlement de petits litiges instituée par le règlement CE n°861/2007 entré en vigueur le 1er janvier 2009).

L'UEL approuve également que la proposition de directive, non applicable aux litiges **B2B**, n'empêche pas les Etats membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.

- **Quant à liberté d'adhésion des professionnels aux modes de REL et au caractère contraignant de la décision**

L'UEL approuve les principes retenus au considérant (23) de la proposition de directive sous avis suivant lequel cette dernière ne prévoit pas que les professionnels doivent prendre part à des procédures de REL, ni qu'il leur incombe de respecter l'issue de ces procédures en cas de réclamation introduite contre eux par un consommateur, sans préjudice de dispositions nationales qui l'imposeraient.

Ces principes sont essentiels alors que **le succès du mode de REL dépend pour une bonne**

part de la reconnaissance par les parties de l'efficacité de tels mécanismes et de l'adhésion volontaire du professionnel à ces mécanismes. A noter également qu'en pratique, l'organe de REL appelé à traiter du litige est souvent situé dans l'Etat membre du professionnel. Cette compétence de fait ne devrait pas être remise en cause par les propositions de texte sous avis, d'autant que la procédure de REL est, dans certains cas, mise en place par l'organisation dont relève le professionnel et que cette dernière peut imposer ou non au professionnel d'y recourir.

La question du caractère contraignant de la décision issue de la procédure de REL est quant à elle intimement liée à la possibilité de se pourvoir en justice contre cette décision. Il semble plus prudent de laisser la solution à l'appréciation des Etats membres. Cela permettrait de maintenir les régimes de REL actuels performants où la décision n'est pas contraignante et de pouvoir harmonieusement faire le lien entre procédures de REL et procédures en justice suivant les spécificités propres à chaque ordre judiciaire.

- Quant à la liberté d'accès aux procédures de REL par les consommateurs et à l'introduction de seuil pour les litiges de faible valeur

Si l'accès aux procédures de REL ne peut pas être entravé, **certains garde-fous pourraient être instaurés.**

Les professionnels devraient ainsi pouvoir inviter les consommateurs à procéder d'abord par voie de réclamation avant de saisir l'organe de REL compétent. Ce traitement directement par l'entreprise peut s'avérer très efficace en pratique et permet d'éviter une action inutile devant un organe de REL. Les propositions sous avis ne traitent actuellement pas de cette question. Il convient donc de laisser aux professionnels l'opportunité de privilégier les réclamations directes auprès de leurs services. A noter également que si le coût d'une procédure de REL se doit d'être modéré pour rivaliser avec les procédures en justice, une faible contribution doit être autorisée pour dissuader d'introduire des plaintes non fondées.

L'UEL s'interroge par ailleurs sur l'opportunité d'exclure certains litiges en fixant des seuils minimum de valeur alors que les procédures de REL sont en principe mis en œuvre notamment pour couvrir les hypothèses où le consommateur renonce à aller en justice en raison du faible enjeu de sa plainte. Elle estime que le risque de surcharger les procédures de REL par des « petits litiges » semble peu probable, les parties renonçant naturellement à la procédure si l'enjeu n'en vaut pas la chandelle à leurs yeux. D'autres réserves sont envisageables sinon au niveau de la directive au moins au niveau national ou des modes de REL eux-mêmes pour autant que ces réserves ne compromettent pas sensiblement l'accès à la procédure de REL : les organes de REL devraient par exemple pouvoir rejeter, suite à un examen sommaire, des plaintes frivoles ou vexatoires.

• Obligations d'information à charge du professionnel et sanctions

- Quant au contenu de l'information

La Commission a pour ambition de pallier au manque de connaissance des consommateurs et des entreprises quant à l'existence et au fonctionnement des organes de REL. Les professionnels sont ainsi mis à contribution pour informer le consommateur concernant les REL.

La question se pose de savoir si les professionnels devraient donner des informations :

1. sur tous les organes de REL potentiellement compétents, aux niveaux national et communautaire, pour traiter du litige ;

2. sur les modes de REL dont ils relèvent (officiellement), par exemple, au vu de leur appartenance à une organisation de professionnels qui a mis en place un organe de REL, mais auxquels ils ne se sont pas nécessairement engagés à se soumettre ;
3. ou encore sur les seuls mécanismes de REL auxquels ils s'engagent à soumettre si le consommateur en fait la demande.

L'UEL estime qu'il faudrait retenir la troisième option dans un souci de proportionnalité et de respect du caractère consensuel propre aux procédures de REL.

L'engagement du professionnel pourrait être direct (exemple : par simple déclaration dans les conditions générales des contrats ou sur le site internet) ou indirect (exemple : par adhésion à un Code bonne conduite ou à une organisation de professionnels) mais il devrait être exprès (exemple : le Code de bonne conduite ou les statuts de l'organisation de professionnels prévoyant expressément que l'adhésion au Code ou à l'organisation entraîne l'obligation de se soumettre à l'organe de REL si le consommateur en fait la demande).

Seule la troisième option garantit que le professionnel sache qu'il est soumis à une procédure de REL. L'adhésion volontaire du professionnel à un mode de REL est en outre de nature à contribuer au succès de cette procédure.

La deuxième option pourrait être retenue à titre subsidiaire. L'UEL considère toutefois encore que cette obligation est excessive, les professionnels étant déjà tenus de donner tellement de renseignements aux consommateurs au point que cela nuit à la qualité de l'information. Les consommateurs pourraient d'ailleurs être induits en erreur en pensant que la procédure de REL est applicable d'office au professionnel alors qu'en réalité ce dernier ne s'est pas engagé à s'y soumettre. En outre, les professionnels dépendront alors entièrement de la qualité du marketing organisé par l'organisation dont ils relèvent pour les informer de l'existence de REL et de l'obligation qui est à leur charge d'en informer les consommateurs.

L'UEL estime que les professionnels, à partir du moment où ils ne sont pas engagés à se soumettre à une procédure de REL, devraient être libres d'informer ou non les consommateurs de l'existence de celle-ci. Les organisations qui l'ont mise en place pourraient par contre utilement fournir ces informations par tout moyen adéquat.

Selon l'UEL, la première option est irréaliste et contraire au principe de simplification administrative, même si l'obligation se concentrait uniquement sur les organes de REL existants dans le pays d'établissement du professionnel.

Or, la proposition de directive sous avis semble aller dans cette direction. Elle enjoint en effet les Etats membres de « veiller à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur les organes de REL dont ils relèvent et qui sont compétents pour traiter les litiges qui pourraient les opposer à des consommateurs. Ces informations comprennent les adresses des sites web des organes de REL concernés et indiquent si le professionnel s'engage ou non à recourir à ces organes pour régler ses litiges avec les consommateurs » (article 10.1). La proposition de règlement impose également aux professionnels de fournir, le cas échéant sur leur site web, des informations sur la plateforme de RLL et notamment le lien vers la page d'accueil de la plateforme (article 13).

En résumé, le professionnel semble devoir fournir des indications pertinentes sur tous les organes de REL potentiellement compétents pour connaître du litige au niveau national et, puisque le contraire n'est pas précisé, au niveau communautaire (les termes « dont ils relèvent » ne permettent pas vraiment de cibler avec plus de précision les organes de REL visés à l'article 10) ainsi que sur la plateforme de RLL.

Selon l'UEL, il n'appartient pas au professionnel de fournir aux consommateurs un résumé de

tout ce qui est à leur disposition pour intenter un recours extrajudiciaire et de tenir à jour ces renseignements. **La Commission reconnaît d'ailleurs elle-même que « les entreprises ignorent souvent qu'elles peuvent faire appel à un organe de REL pour régler un litige ou ignorent si leur litige relève de la compétence d'un organe de REL donné »** (COM(2011)791, point 1.1).

Comme indiqué dans son avis du 14 mars 2011⁷, l'UEL considère que les obligations d'information à charge des entreprises ne sont pas la meilleure voie pour promouvoir le recours aux organes de REL et sont contraires au principe de simplification administrative. Pour l'UEL, c'est l'efficacité des organes de REL qui doit inciter les professionnels à y adhérer et à les promouvoir.

Par ailleurs, l'UEL estime que cette mission d'information relève des attributions d'autres instances comme la plateforme de RLL (article 5.3.g de la proposition de règlement), les organes de REL, les associations de consommateurs et les associations d'entreprises (article 12 de la proposition de directive). A noter qu'il paraît également excessif de demander à ces dernières de mettre à disposition des informations sur des organes de REL qui ne relèvent pas de leur giron et de tenir ces informations à jour.

Dans le cadre de cette réflexion, **il convient de prendre en compte l'article 6.1 de la directive 2011/83/CE relative aux droits des consommateurs** qui traite également de cette question. Cet article prévoit qu'avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre analogue, le professionnel lui fournisse, sous une forme claire et compréhensible, les informations concernant notamment « le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de recours à laquelle le professionnel est soumis et les conditions d'accès à celle-ci » (point s).

La directive relative aux droits des consommateurs n'est pas très claire en ce qui concerne les informations que les professionnels doivent donner sur les organes de REL. Les termes « le cas échéant » indiquent toutefois qu'il n'y a pas automatiquement d'obligation de fournir des informations à ce sujet. Cela permet d'écarter la première option car une fois la directive relative aux modes de REL mise en œuvre, il devrait en principe toujours y avoir un organe de REL compétent. L'utilisation du singulier (« une procédure ») témoigne également du caractère restreint de l'obligation à charge des professionnels. Les termes « est soumis » pourraient signifier que les professionnels se sont engagés à se soumettre à la procédure de REL en question si le consommateur en fait la demande. La troisième option semble suffire pour rencontrer les obligations de la directive et devrait être retenue. A titre subsidiaire, la deuxième également. En tout état de cause, il y aura lieu d'utiliser autant que possible la flexibilité laissée par cet article 6.1.

Les obligations d'information à charge des professionnels devraient être ramenées à de plus justes proportions et limitées aux seuls organes de REL auxquels le professionnel a décidé de se soumettre de son propre chef, directement ou par le biais d'une association dont il relève et dont il a ainsi d'office connaissance lui-même⁸.

- Quant à la forme suivant laquelle l'information doit être communiquée

Suivant l'article 10.2 de la proposition de directive sous avis, les informations sur les organes de REL « doivent être bien visibles et d'un accès direct et permanent sur le site web du

⁷ Dans le cadre de la « Consultation sur le recours au règlement extrajudiciaire des litiges pour régler des litiges relatifs aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'Union européenne ».

⁸ Quelque soit l'option retenue, les Etats membres devraient par ailleurs, dans le cadre de l'article 18 de la proposition de directive, tenir compte de ces distinctions suivant le degré d'engagement du professionnel à l'égard des organes de REL considérés pour fixer les sanctions à l'encontre des professionnels qui ne respecteraient pas les obligations d'information concernant les organes de REL.

professionnel, quand il en a un, dans les conditions générales des contrats de vente de marchandises ou de prestation de services entre le professionnel et le consommateur et dans les factures et reçus afférents à ces contrats ».

Demander aux professionnels de fournir des informations concernant les organes de REL sur leur site internet et dans les conditions générales est acceptable. L'imposer au niveau des reçus afférents aux contrats conclus ne l'est pas. Est-il en effet bien raisonnable de demander au boulanger d'indiquer sur un ticket d'achat d'un pain les possibilités de recours aux procédures de REL ? Seule une réponse négative est plausible aux yeux de l'UEL.

- **Principe d'efficacité et délai de règlement du litige**

La proposition de directive prévoit à l'article 8 que le règlement du litige doit, sauf prolongation en cas de litige complexe, intervenir dans les 90 jours à compter de la réclamation. La proposition de règlement prévoit quant à elle à l'article 9 que la procédure de REL doit être clôturée dans les 30 jours suivant l'introduction du litige. La Commission justifie cette distinction comme suit : « toutes les réclamations reçues par la plateforme de RLL, liées au commerce en ligne devront être traitées rapidement. Aussi le règlement prévoit-il un délai plus court que le délai d'ordinaire requis pour régler un litige résultant d'une transaction hors ligne » (COM(2011)791). Cette simple affirmation ne justifie pas la différence de traitement entre les litiges résultant d'une transaction en ligne et les autres, d'autant qu'il n'est pas nécessairement plus facile de traiter les premiers que les seconds. L'UEL considère qu'**un délai de 30 jours est extrêmement court pour traiter d'un litige transfrontalier**. Elle préconise d'allonger ce délai.

- **Principes d'indépendance et d'impartialité**

L'UEL estime que le recours aux procédures de REL dépendra de la confiance que ces organes de REL inspireront ou non aux consommateurs. En soi, la question de l'indépendance, et celle sous-jacente du financement, ne devrait pas jouer un rôle fondamental quant à la crédibilité des organes de REL et à leur impartialité.

Dans ce contexte, l'UEL estime qu'il conviendrait de supprimer l'article 7.1(b) de la proposition de directive qui impose aux organes de REL de communiquer au public les informations relatives au financement alors que l'article 16.1(b) qui l'impose à l'égard des autorités compétentes est suffisant à cet égard.

- **Principe de légalité, application du Règlement Rome I et accès à la justice**

Faut-il appliquer le Règlement No 593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (« Règlement Rome I ») dans le cadre des procédures de REL ? Les textes sous avis sont muets au sujet de cette question pourtant cruciale.

Au niveau communautaire, le Règlement Rome I est l'instrument permettant de déterminer la loi applicable, dans des situations comportant un conflit de lois, aux obligations contractuelles relevant de la matière civile et commerciale (article 1^{er}). Il retient comme principe la liberté de choix des parties au contrat (article 3) et fixe les règles applicables à défaut de choix (article 4 : loi du pays d'origine du vendeur, du prestataire ou loi du pays avec lequel le contrat présente des liens manifestement plus étroits).

Le Règlement Rome I fixe toutefois des règles particulières pour les relations contractuelles entre professionnel et consommateur. L'article 6.1 prévoit que le contrat conclu entre un professionnel et un consommateur est régi par la loi du pays où le consommateur a sa résidence habituelle, à condition que le professionnel, soit exerce son activité professionnelle dans le pays dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle (a) soit, par tout moyen,

dirige cette activité vers ce pays ou vers plusieurs pays, dont celui-ci (b) et que le contrat rentre dans le cadre de cette activité. L'article 6.2 nuance quelque peu l'article 6.1 et autorise les parties à choisir la loi applicable au contrat pour autant que cela n'ait pas pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui aurait été applicable, à savoir la loi de l'Etat membre de résidence du consommateur fixée par l'article 6.1.

Le Règlement de Rome I impose ainsi aux parties contractantes de respecter au minimum les dispositions de protection fixées par l'Etat membre de résidence du consommateur lorsque le professionnel se trouve dans une des hypothèses fixées par l'article 6. Le considérant (25) du Règlement Rome I précise qu'il s'agit des dispositions du pays de résidence habituelle du consommateur auxquelles il ne peut être dérogé par accord⁹.

La recherche de la loi applicable et de son contenu, et plus particulièrement des dispositions de protection du consommateur auxquelles il n'est pas permis de déroger, est un exercice fastidieux. Il semble déraisonnable d'imposer une telle recherche à des organes censés donner une solution au litige dans un laps de temps très court. Il est également illusoire de penser que la directive relative aux droits des consommateurs, qui n'offre qu'une harmonisation limitée pour certains aspects contractuels, va faciliter la tâche des organes de REL au point de rendre cette considération superflue.

Quel serait en définitive l'intérêt d'obliger les organes de REL à respecter le Règlement de Rome I et plus particulièrement l'article 6 surtout si l'organe de REL ne parvient pas à réaliser ce périlleux exercice juridique dans le laps très court qui lui est imparti pour résoudre le litige¹⁰ ?

La Commission semble d'ailleurs elle-même percevoir que les organes de REL ne se fondent pas nécessairement sur les règles de droit pour résoudre le litige alors que l'article 7.1(g) de la proposition de directive impose aux organes de REL de rendre public les types de règles sur lesquelles ils se basent pour régler le litige, à savoir notamment des règles de droit, des considérations d'équité et des dispositions de codes de déontologies¹¹.

L'UEL estime qu'il s'agit en définitive surtout d'une question d'accès à la justice si le consommateur n'est pas satisfait de la décision issue de la procédure de REL laquelle est elle-même liée au caractère contraignant ou non de la décision de REL. Il appartient aux Etats membres de garantir cet accès à la justice. Selon l'UEL, il est nécessaire de limiter le délai et les causes¹² suivant lesquels les parties peuvent remettre en question la solution

9 Parmi les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord, certains ordres juridiques, comme celui du Luxembourg, distinguent les dispositions d'ordre public qui touchent aux fondements juridiques sur lequel repose l'ordre économique ou moral de la société considéré et auxquelles parties ne peuvent renoncer (nullité absolue qui pourra être soulevée d'office par le juge en cas de litige), et les dispositions impératives qui sont souvent destinées à protéger la partie la plus faible dans un contrat. Ces dernières sont couvertes d'une nullité relative. Cela signifie que les contrats conclus avant la naissance de la situation donnant droit à la partie protégée de se prévaloir de la protection donnée sont nuls. Par contre, une fois que le litige survient, la partie protégée peut renoncer à la protection et transiger sur le droit en question.

10 Selon l'UEL, aucune procédure de REL, qu'elle impose ou propose une solution, ne peut faire fi de dispositions d'ordre public. Les organes de REL ne devraient également en principe pas pouvoir imposer une solution contraire aux dispositions impératives protectrices du consommateur, à moins que le compromis ne leur donne pouvoir de prononcer comme amiables compositeurs et donc de statuer en équité (exemple : article 1240 du Nouveau code de procédure civile luxembourgeois). Les procédures de REL devraient par contre pouvoir proposer une solution qui transige sur les dispositions impératives protectrices du consommateur.

11 A l'article 9.2(ii), la proposition de directive impose de rendre le consommateur attentif sur le fait que la solution proposée pourra être moins favorable que la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales en vigueur.

12 A titre d'exemple, l'article 1243 du NCPC luxembourgeois énumère les causes de nullités qui peuvent être invoquées devant le tribunal d'arrondissement, à savoir dans les cas suivants :

L'annulation ne peut être prononcée « que dans les cas suivants :

1° si la sentence est contraire à l'ordre public;

2° si le litige n'était pas susceptible d'être réglé par la voie de l'arbitrage;

3° s'il n'y avait pas de convention d'arbitrage valable;

donnée par un organe de REL et de trouver une solution pragmatique concernant l'application de Rome I aux organes de REL qui respecte au mieux le caractère souvent consensuel et volontairement peu formaliste des procédures de REL¹³.

• **Plateforme de RLL et multiplication des réseaux**

La proposition de règlement s'appliquerait aux règlements extrajudiciaires de litiges en matière contractuelle nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne entre consommateur et professionnels par l'intermédiaire d'un organe de REL et supposant le recours à une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (article 2).

L'idée d'un réseau comme point de contact pour ces litiges afin de « trouver les organes de REL susceptibles d'être compétents et de transmettre automatiquement la réclamation à l'organe dont la compétence aura été acceptée par les parties »¹⁴ rencontre également l'approbation de l'UEL.

Il existe déjà un certain nombre de réseaux européens d'organes de REL.

Ainsi, le réseau des Centres européens des consommateurs « poursuit les objectifs suivants à l'égard des consommateurs:

- fournir de l'information en vue de permettre aux consommateurs d'acheter des biens et services dans le marché intérieur en toute connaissance de leurs droits et devoirs ;
- répondre aux demandes directes d'information de la part des consommateurs ou d'autres parties ;
- aider et soutenir les consommateurs dans leurs contacts avec le commerçant lors d'une plainte ;
- aider, si besoin, les consommateurs lors d'un litige »¹⁵.

Tous les États membres disposent d'un point de contact national appartenant au Réseau CEC. De même, l'Islande et la Norvège, qui font partie de l'Espace économique européen, disposent d'un point de contact national.

Le réseau CEC collabore avec d'autres réseaux européens, notamment le réseau FIN-NET (financier), SOLVIT (marché intérieur) et le réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale.

La Commission prévoit que « le réseau des centres européens des consommateurs servira

4° si le tribunal arbitral a excédé sa compétence ou ses pouvoirs;

5° si le tribunal arbitral a omis de statuer sur un ou plusieurs points du litige et si les points omis ne peuvent être dissociés de points sur lesquels il a été statué;

6° si la sentence a été rendue par un tribunal arbitral irrégulièrement constitué;

7° s'il y a eu violation des droits de la défense;

8° si la sentence n'est pas motivée, à moins que les parties n'aient expressément dispensé les arbitres de toute motivation;

9° si la sentence contient des dispositions contradictoires;

11° si la sentence est fondée sur une preuve déclarée fausse par une décision judiciaire irrévocable ou sur une preuve reconnue fausse;

12° si depuis que la sentence a été rendue, il a été découvert un document ou autre élément de preuve qui aurait eu une influence décisive sur la sentence et qui avait été retenu par le fait de la partie adverse.

Ne sont pas retenus comme causes d'annulation de la sentence les cas prévus aux numéros 3, 4 et 6, lorsque la partie qui s'en prévaut en a eu connaissance au cours de la procédure arbitrale et ne les a pas alors invoqués ».

Suivant l'article 1246 du NCPC, la demande d'annulation doit en principe « à peine de forclusion, être intentée dans un délai d'un mois à partir du jour où l'ordonnance d'exécution a été notifiée aux parties; toutefois, ce délai ne peut commencer à courir qu'à partir du jour où la sentence n'est plus susceptible d'être attaquée devant des arbitres ».

13 Si le principe de légalité était finalement retenu, il faudrait laisser en dehors du champ d'application des REL les systèmes de réclamation organisés par les professionnels qui proposent une solution à l'amiable au consommateur (article .

14 COM(2011)791.

15 http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/consumer_information/132048_fr.htm

aussi de relais pour les consommateurs et les aidera à obtenir des informations sur le fonctionnement de la plateforme » (COM(2011)791).

L'UEL se demande s'il n'y aurait pas lieu à terme de fusionner le réseau des CEC et la plateforme dont bon nombre de missions, dont celle d'orienter le consommateur vers l'organe de REL approprié dans un autre Etat membre en cas de litige transfrontalier, sont identiques.

La question du financement de la structure mise en place et des moyens mis à sa disposition ne peut dans ce contexte pas être négligée. Celle du champ d'application du régime RLL également : Ne faudrait-il pas couvrir les autres ventes à distance par fax, par téléphone ?

III. Conclusion

L'UEL soutient la Commission européenne dans sa volonté de promouvoir les modes de REL et la création de procédure de REL en ligne et de mettre en œuvre une plateforme pour coordonner ces procédures au niveau transfrontalier. Elle invite la Commission à préserver autant que possible les organes de REL existants et qui ont fait leur preuve. Elle suggère de veiller à respecter le principe d'adhésion volontaire des professionnels aux modes de REL et de préserver le caractère souvent consensuel de ces derniers, gage de leur succès. Elle préconise de modérer les obligations mises à charge des professionnels, notamment en matière d'information des consommateurs quant aux possibilités à leur disposition en matière de procédures de REL et de les maintenir à ce qui nécessaire et proportionné pour atteindre les objectifs fixés, à savoir principalement de promouvoir le recours à ces procédures alternatives de résolution des conflits et d'augmenter la confiance des acteurs au marché intérieur afin de dynamiser les échanges au sein de celui-ci.

UEL, le 15 mars 2012

L'UEL regroupe les organisations suivantes :

Association des Banques et Banquiers, Luxembourg · Association des Compagnies d'Assurances · Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg · Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg · clc (Confédération luxembourgeoise du Commerce) · Fédération des Artisans · Fedil - Business Federation Luxembourg · Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers