

Module 5

Règlement extrajudiciaire des litiges (REL)

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ :

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'UE ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou exhaustifs. Il n'a pas pour objectif de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour : toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site www.consumerlawready.eu.

Juillet 2025

Table des matières

Introduction	4
I. Qu'est-ce que le règlement extrajudiciaire des litiges ?	10
II. Qu'est-ce qu'un organe de REL ?	11
III. A quelles normes de base les organismes de REL notifiés doivent-ils se conformer ?	12
IV. Quels sont les différents modèles de REL ?	13
V. Des facteurs spécifiques à un pays ou à un secteur s'appliquent-ils ?	16
VI. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ? 	17
VII. Un litige que vous ne pouvez pas résoudre surgit — Comment utiliser le REL 	17

**« Le règlement extrajudiciaire des litiges
me permet de résoudre les litiges avec
un consommateur d'une manière simple
et rapide »**

Professionnel

**« La possibilité de s'appuyer sur un
organisme impartial est un
soulagement lorsqu'un litige avec un
commerçant survient »**

Consommateur

Introduction

Cher(e) entrepreneur(e),

Ce manuel fait partie du projet Consumer Law Ready (« *Prêt pour la droit de la consommation* ») qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Consumer Law Ready est un projet à l'échelle européenne géré par EUROCHAMBRES (l'Association des chambres européennes de commerce et d'industrie), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (l'Association des artisanats & PME en Europe). Il est financé par l'Union européenne avec le soutien de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les exigences du droit de la consommation de l'UE.

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif. En 2024, la Commission a finalisé le bilan de santé de l'équité numérique (*Digital Fairness Fitness Check*) lancé en 2022¹, qui visait à évaluer si les règles actuelles de protection des consommateurs étaient adaptées pour garantir un niveau élevé de protection dans l'environnement numérique. Le bilan a montré que ces règles demeurent à la fois pertinentes et nécessaires pour assurer un haut niveau de protection des consommateurs et le bon fonctionnement du marché unique numérique. Dans le même temps, il a mis en évidence plusieurs pratiques en ligne nuisibles et en évolution auxquelles les consommateurs sont confrontés, ainsi que des domaines nécessitant des améliorations qui devraient être abordées à l'avenir. Le projet Consumer Law Ready vise à améliorer les connaissances des professionnels, en particulier des PME, en ce qui concerne les droits des consommateurs et leurs obligations légales correspondantes.

Le manuel se compose de sept modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation de l'UE :

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les professionnels doivent fournir en cas de non-conformité au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit les modes alternatifs de règlement des litiges
- Le module 6 présente les droits et obligations sur les marchés numériques
- Le module 7 traite de la sécurité des produits (2026)

¹ Vous pouvez trouver plus d'informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne : https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un «e-test» par lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum.

Le module 5 du manuel vise à vous familiariser avec le REL (Règlement extrajudiciaire des litiges) et le RLL (Règlement des litiges en ligne). Il présente ce qu'est le REL, ce qu'est un organe de REL, quelles sont vos obligations légales en matière de REL et comment utiliser le REL. Il explique également ce qu'est le RLL, quelles sont vos obligations légales liées à la plateforme de RLL de l'UE et comment utiliser cette plateforme. Il vous donne des conseils pour vous faciliter le respect de la loi.

Le module présente le REL/RLL prévu dans la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil de 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE ainsi que le Règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil de 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. En juin 2025, le Parlement européen et le Conseil sont parvenus à un accord sur la révision de la Directive relative au REL pour les consommateurs. Les nouvelles règles devraient être formellement approuvées dans la seconde partie de 2025. Parallèlement, la plateforme RLL sera supprimée et remplacée par un autre outil numérique.

Nous espérons que les informations fournies dans le Manuel vous seront utiles.

Module 5

Exemples

Exemple 1, version nationale

Un client qui a acheté un ordinateur portable dans votre magasin le retourne après quelques jours en affirmant qu'il ne fonctionne pas et avec la volonté d'obtenir un remboursement. Bien que l'ordinateur portable ne fonctionne pas correctement maintenant, vous ne croyez pas que le produit était défectueux au moment de l'achat.

Exemple 1, version en ligne

Un client d'un pays voisin achète un ordinateur portable à partir de votre site Web. Quelques jours après la livraison, il vous écrit un e-mail affirmant que qu'il ne fonctionne pas et demandant un remboursement complet. Vous ne croyez pas que le produit était défectueux lors de sa livraison.

Exemple 2

Votre boutique vend des meubles, des objets d'art et d'autres décorations d'intérieur de haute qualité. Un client n'est pas satisfait de la qualité d'un produit que vous lui avez vendu et demande une réduction. Vous n'êtes pas d'accord.

Exemple 3

Votre restaurant nouvellement lancé a été annoncé dans les médias en promettant une bouteille de champagne gratuite avec dîner pendant la semaine d'ouverture. Cependant, avant la fin de la semaine, le champagne est épuisé et la nouvelle commande n'a pas encore été livrée. Un de vos clients n'a pas reçu la bouteille gratuite et se plaint car il se sent trompé.

Dans chacun des scénarios ci-dessus, vous êtes confronté à un litige avec un client qu'il peut être impossible de résoudre directement avec lui. Peut-être que le client se sentira traité de manière injuste et ne souhaitera plus acheter dans votre magasin ou sur votre site web. Peut-être que votre client publiera un avis négatif en ligne, ce qui aura un impact négatif sur votre entreprise. Peut-être que le client vous poursuivra en justice, ce qui prendra du temps, sera coûteux et nuira à votre réputation.

Alors, que peut-on faire ?

De toute évidence, la meilleure solution est d'éviter les litiges dès le départ.

Ensuite, si des litiges surviennent tout de même, une autre bonne solution est de les résoudre directement avec votre client.

Si aucune solution directe ne peut être trouvée, une procédure judiciaire peut être une option, mais celle-ci, comme indiqué ci-dessus, peut s'avérer coûteuse et chronophage. De plus, si votre client est basé dans un autre pays de l'UE,

le droit européen peut lui permettre de vous poursuivre dans son propre pays², ce qui peut accroître les désagréments et les coûts pour vous en tant que professionnel.

Heureusement, il existe une meilleure solution : le règlement extrajudiciaire des litiges.

Dans ce module, nous aborderons les sujets suivants :

Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) & le règlement en ligne des litiges (RLL)

Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) est un processus extrajudiciaire de règlement des différends entre vous et vos clients, avec l'aide d'un organe de REL³.

Ce module répondra à ces 10 questions :

1. Qu'est-ce que le REL ? **I)**
2. Quels sont les avantages du REL ? **I)**
3. Qu'est-ce qu'un organe de REL ? **II)**
4. Quelles normes de base tous les organes de REL doivent-ils respecter ? **III)**
5. Quelles sont les différentes techniques utilisées par les organes de REL pour résoudre les différends ? **(IV)**
6. Comment fonctionne le REL dans votre pays et dans votre secteur ? **(V)**
7. Comment trouver un organe REL pour votre secteur d'activité ? **(V)**
8. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ? **VI)**
9. Un différend surgit que vous ne pouvez pas résoudre — comment utiliser le REL ? **(VII)**

² Voir le module 1 sur les exigences en matière d'informations précontractuelles (chapitre sur les ventes transfrontalières : que se passe-t-il lorsque je propose mes produits ou services à des consommateurs en dehors de mon pays)

³ Dans l'ensemble du module, lorsque l'organe de REL est mentionné, nous faisons référence à l'organe REL qui satisfait aux exigences de la directive européenne et qui est donc notifié à la Commission européenne.

I. Qu'est-ce que le règlement extrajudiciaire des litiges ?

Le REL, également appelé parfois « **mode alternatif de règlement des conflits (MARC)** », est une procédure permettant de résoudre les litiges entre consommateurs et professionnels sans recourir aux tribunaux. Il s'agit de recourir à un organe de REL qui est un organisme impartial qui utilise des techniques de règlement des différends pouvant comprendre la médiation, l'arbitrage ou des méthodes mixtes.

En vertu du droit européen, le REL peut être utilisé pour tout différend découlant d'un contrat entre un professionnel et un consommateur, que le produit ait été acheté en ligne ou hors ligne, ou que vous et votre client viviez dans le même pays de l'UE ou dans des pays différents.

Bon à savoir : dans le but de réduire la charge de travail des tribunaux et de faciliter l'accès aux recours, certains États membres de l'UE rendent aujourd'hui le règlement extrajudiciaire des litiges (par exemple, la médiation) une étape obligatoire avant de saisir le tribunal. C'est le cas, par exemple, en France et en Italie sous certaines conditions et pour certains types de litiges.



Quels sont les avantages du REL ?

Le REL est facile à utiliser

Il est conçu pour être facile à utiliser et est généralement moins formel que les procédures judiciaires.

Le REL est impartial

Il respecte certaines normes de base d'impartialité afin que vous et vos clients sachiez que les procédures sont équitables.

Le REL coûte moins cher que d'aller au tribunal

Il est soit gratuit pour les consommateurs, soit ne leur impose qu'un coût symbolique. Pour les professionnels, les frais dépendent de l'entité REL à laquelle le professionnel est affilié.

Le REL est efficace

Un différend renvoyé au REL sera résolu, sauf cas exceptionnels, dans un délai de 90 jours.

Le REL favorise la bonne foi

L'utilisation du REL sera perçue par vos clients comme un signe de bonne volonté et un engagement envers l'équité et le bon service à la clientèle.

Le REL est privé

Contrairement aux tribunaux, le REL n'est généralement pas mené en public, ce qui réduit au minimum le risque de préjudice à la réputation qui pourrait résulter d'un litige.

Le REL est flexible

L'utilisation du REL peut aboutir à des solutions pragmatiques que vous et votre client pourriez considérer plus appropriées que celles qui pourraient être prévues par la loi ou imposées par un tribunal.

Vous vous rappelez de cet exemple de l'introduction ?

Un client d'un pays voisin achète un ordinateur portable à partir de votre site Web. Quelques jours après la livraison, il vous écrit un e-mail affirmant que cela ne fonctionne pas et demandant un remboursement complet. Vous ne croyez pas que le produit était défectueux lors de sa livraison.

Solution simple — Nos conseils

Ce litige peut être renvoyé au REL. L'organe de REL choisi entendra les deux côtés et proposera une solution. Vous n'aurez pas besoin d'un avocat. L'organe de REL peut trouver une solution pour vous ou pour le consommateur, ou encore proposer une solution de compromis jugée équitable par les deux parties : par exemple, vous pouvez accepter le retour de l'ordinateur portable ou la réparation des défauts constatés.

II. Qu'est-ce qu'un organe de REL ?

Un organe de REL est une organisation ou une personne impartiale qui aide les consommateurs et les professionnels à résoudre les litiges sans saisir les tribunaux. Les organes de REL existent dans de nombreux pays européens depuis un certain temps. Les comités de règlement des différends, les services d'arbitrage, les conciliateurs, les médiateurs et même les médiateurs institutionnels (*Ombudsmen*) : tous peuvent être considérés comme des organismes de REL.

Cependant, un problème du système de REL dans le passé était que, selon le pays, il n'était disponible que pour les litiges dans certains secteurs particuliers, tels que les voyages ou l'électricité. En outre, auparavant,

les organismes de REL n'étaient pas tous également indépendants.

L'UE était consciente des avantages du REL pour les consommateurs et les commerçants. Elle savait que le REL pouvait contribuer à renforcer la confiance dans le marché unique et à favoriser la croissance. Le réseau des Centres européens des consommateurs⁴ promeut le recours au REL pour les consommateurs dans les litiges transfrontaliers. Afin de résoudre les problèmes existants liés au REL, l'UE a donc adopté une législation dans ce domaine.

La Directive REL⁵ est entrée en vigueur le 9 juillet 2015 et s'applique :

- à tous les secteurs de consommation (à l'exception des services de santé et de l'enseignement supérieur public) ;
- dans tous les pays de l'UE ; et
- aux achats en ligne et hors ligne.

En vertu de la législation, un organisme de REL peut demander à l'autorité compétente de l'État membre où il est établi de devenir un organisme de REL notifié. Si un organisme de REL est notifié en vertu de la législation, il est garanti qu'il respecte toutes les normes de qualité relatives à l'équité, à l'efficacité et à l'accessibilité, telles que définies au chapitre II de la Directive REL. Dans l'ensemble du module, lorsque l'organe de REL est mentionné, nous entendons l'organisme de REL qui satisfait aux exigences de la Directive REL et qui a été notifié à la Commission européenne.



Au Luxembourg, le service national du Médiateur de la consommation

⁴ Plus d'informations sur le réseau des Centres européens des consommateurs sont disponibles (ECC-Net) [ici](#).

⁵ Directive 2013/11/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

(<https://www.mediateurconsommation.lu/>) est l'organe de REL agréé pour les litiges entre consommateurs de l'UE et professionnels établis au Luxembourg, pour tous les secteurs qui n'ont pas un organe de REL sectoriel spécifique (voir ci-dessous).

En tant que professionnel établi au Luxembourg, vous pouvez le saisir si vous avez un litige avec un consommateur résident au Luxembourg. Le Médiateur de la consommation peut aussi être saisi par tout consommateur établi dans un pays de l'UE ayant un litige avec un professionnel établi au Luxembourg.

Le Médiateur de la consommation est une entité neutre et indépendante qui met à la disposition des consommateurs et des professionnels un processus volontaire et confidentiel qui a pour finalité de résoudre à l'amiable un litige de consommation, c'est-à-dire un litige né d'un contrat de vente ou d'un contrat de service conclu entre un consommateur et un professionnel.



Le Médiateur de la consommation peut servir d'intermédiaire impartial afin de faciliter le dialogue entre les parties et de les accompagner dans leur recherche conjointe d'une solution à l'amiable. Si les parties ne trouvent pas d'accord à l'amiable, le Médiateur de la consommation *peut leur proposer une solution qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser.*

D'autres organismes de REL sectoriels sont agréés au Luxembourg⁶. Il s'agit de :

- la Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV) pour les litiges relatifs aux voyages ;

⁶ Voir notamment la page dédiée REL sur le site du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

- la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) pour les litiges avec les professionnels réglementés du secteur financier ;
- l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) pour les litiges avec un professionnel du secteur des télécommunications, de l'énergie ou services postaux ;
- le Médiateur en assurances pour les litiges relatifs aux assurances.

Le recours à ces entités est gratuit. Ils mènent des procédures de médiation (voir ci-dessous) et ne rendent pas de décision contraignante.

III. A quelles normes de base les organismes de REL notifiés doivent-ils se conformer ?

Les organismes de REL notifiés conformément à la Directive REL doivent respecter les normes suivantes :

Ils sont impartiaux

Les organismes de REL notifiés seront généralement totalement indépendants du consommateur et du professionnel dans un litige. Dans certains cas, les groupes d'opérateurs peuvent être autorisés à financer des organes de REL agréés, mais uniquement dans des conditions strictes garantissant l'impartialité du processus de règlement des litiges. Les responsables de REL sont nommés pour un mandat d'une durée suffisante, ne sont soumis à aucune instruction de l'une ou l'autre partie et leur rémunération n'est pas liée à l'issue de la procédure.

Ils sont compétents

Les organismes notifiés seront experts en procédure de REL afin que les services qu'ils fournissent puissent être à la fois équitables et efficaces. Ils seront également experts du droit matériel dans le ou les domaines dans lesquels ils travaillent (par exemple : un organe de REL qui traite les litiges de consommation

liés aux droits des passagers aériens connaîtra la loi dans ce domaine).

Ils sont abordables

Selon l'organisation du REL dans votre pays, vous devrez peut-être payer soit pour vous inscrire à l'organe de REL, soit une redevance par cas. Dans la plupart des cas, ces dépenses seront moins élevées que si vous deviez aller au tribunal et engager un avocat.

Ils sont efficaces

Les organismes de REL notifiés devraient traiter un dossier dans un délai de 90 jours (à l'exception des litiges d'une complexité exceptionnelle qui peuvent prendre plus de temps). Il peut ne pas être nécessaire pour vous ou le consommateur d'assister physiquement au processus. Ni vous ni votre client n'aurez besoin d'un avocat.

Ils sont transparents

Les organismes de REL notifiés doivent publier des informations détaillées sur les secteurs d'activité qu'ils traitent ; les procédures qu'ils emploient ; les coûts (le cas échéant) en cause ; et les conséquences juridiques de leurs décisions. Ils sont également tenus de publier des rapports annuels donnant des informations sur le nombre de litiges traités ; le nombre et la nature des litiges qu'ils ont refusé de traiter ; et le temps moyen nécessaire pour résoudre un différend.

Certains organes de REL publient non seulement les statistiques et autres informations, mais aussi divers guides à la fois aux consommateurs et aux entreprises.

Il s'agit de normes de base que tous les organismes de REL notifiés doivent respecter. Cependant, tous les organes de REL ne fonctionnent pas exactement de la même manière. Outre les normes susmentionnées, certains organes de REL pourraient devoir se conformer à des normes supplémentaires en raison du secteur d'activité qu'ils traitent ou de l'État membre

dans lequel ils sont établis. Les différents organes de REL utiliseront également des techniques différentes pour résoudre les différends.

Avant d'utiliser un organe de REL particulier, il est utile de se renseigner sur la manière dont il effectue son travail.

IV. Quels sont les différents modèles de REL ?

Les organes de REL peuvent utiliser différentes techniques de règlement des litiges, notamment les suivantes :

Médiation

Dans le cadre d'une médiation, l'organisme de REL clarifie les faits d'un différend, établit les points de vue de vous et de votre client, et vous aide à convenir d'une solution acceptable pour les deux parties.

Étude de cas : Le Service de Médiation pour le Consommateur belge donne plusieurs exemples de cas où il a été possible de trouver un compromis, comme une réduction sur la prochaine note dans un restaurant ou, dans le cas d'un abonnement à une salle de sport, une interruption temporaire de l'abonnement pendant les travaux de rénovation.
(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitrage

Un arbitre écoutera les deux parties au litige, évaluera quelle devrait être l'issue du différend et imposera une solution fondée sur cette évaluation.



Méthodes mixtes

Certains organes de REL combineront différentes techniques dans leur procédure. Par exemple, ils pourraient commencer par la médiation et, si l'accord est impossible, proposer une solution fondée sur leur propre évaluation de la situation.

Les résolutions fournies par le REL peuvent être contraignantes ou non contraignantes :

- Certains organes de REL émettent des décisions ou des recommandations que vous et votre client pouvez choisir d'accepter ou non (sans engagement).
- Certains organes de REL formulent des recommandations ou des décisions que vous devrez suivre (contraignants). Selon l'organe de REL, ces décisions ne peuvent être contraignantes que pour vous ou pour vous et votre client.

Les points suivants sont à noter en ce qui concerne le REL contraignant et non contraignant :

- Si la décision d'un organisme de REL doit être contraignante, vous et le consommateur en serez informés au début de la procédure et devrez l'accepter expressément.
- Si une décision exécutoire est prise, mais que vous n'êtes pas d'accord avec elle et remettez en

question son équité, la décision peut généralement être contestée devant les tribunaux.

- Un professionnel et un consommateur peuvent convenir qu'une fois le litige survenu, celui-ci sera résolu par un mécanisme de REL (ou un organisme de REL spécifique). Cependant, une clause contractuelle stipulant qu'un consommateur ne peut recourir qu'au REL (et non aux tribunaux nationaux) et conclue avant la survenance du litige sera nulle et non avenue. Bien que les professionnels et les consommateurs puissent, une fois le litige apparu, convenir de le soumettre à une procédure de REL, les professionnels ne sont pas autorisés à inclure dans leurs contrats des clauses obligeant les clients à recourir à la REL au lieu des tribunaux en cas de litige.

Étude de cas : Les décisions de la Commission des litiges du secteur du voyage aux Pays-Bas sont contraignantes pour le professionnel et doivent être exécutées dans un délai de deux mois. 🇳🇱

Études de cas au Luxembourg 🇱🇺

Un consommateur a fait réparer les ressorts de suspension de sa voiture dans un garage luxembourgeois. Une fois la réparation effectuée, son véhicule a été rejeté lors du passage au contrôle technique, et ce pour cause de géométrie non-conforme. Il a ramené la voiture au garage en arguant que le garagiste aurait dû régler la géométrie lors de la réparation des ressorts. Le garagiste a affirmé que les deux avaries n'avaient aucun lien et lui a proposé de régler la géométrie pour une somme de 117 EUR. Lors de la rencontre des deux parties en présence du Médiateur de la consommation, ils ont pu échanger leur point de vue et se sont mis d'accord que le garagiste procède à un diagnostic gratuit du tuyau

d'échappement et que si des pièces devaient être remplacées, la main-d'œuvre serait offerte.

Un consommateur a fait effectuer des travaux de rénovation dans un appartement donné en location. Au cours des travaux, le consommateur a manifesté son mécontentement par rapport à plusieurs postes. Il a saisi le Médiateur de la consommation alors que les travaux n'avaient pas encore été terminés. Le Médiateur de la consommation a ainsi contacté l'entreprise pour lui faire part des remarques de son client et pour discuter des solutions envisageables. A la demande de l'entreprise et en accord avec le consommateur, le Médiateur de la consommation a été présent lors de la réception des travaux lors de laquelle il fut retenu que tous les travaux avaient finalement été effectués à l'entière satisfaction du client. La saisine rapide du Service national du Médiateur de la consommation a permis de réengager un dialogue constructif à une période précoce du conflit pour rétablir la confiance entre les parties.

Comme indiqué ci-dessus, tous les organismes de REL notifiés doivent publier des informations sur leur procédure et sur leurs travaux. Ces informations seront disponibles sur le site web de l'organe de REL ou vous seront communiquées sous forme durable sur demande.

En pratique : la procédure devant le Service national du Médiateur de la consommation

Le Médiateur de la consommation peut être saisi par une requête écrite soumise directement en ligne via le formulaire sur son site web : <https://www.mediateurconsommation.lu/>

Les demandes peuvent également être soumises par écrit par fax, email ou lettre.

Il peut être saisi par **tout consommateur de l'UE** ayant un conflit avec un professionnel établi au Luxembourg ou par **tout professionnel établi dans l'UE** ayant un conflit avec un consommateur résidant

au Luxembourg. Le service est totalement gratuit pour le consommateur comme pour le professionnel. La demande peut être introduite en luxembourgeois, français, allemand ou anglais. La procédure peut être menée en luxembourgeois, français ou allemand.

Une fois que la demande est jugée recevable, le Médiateur de la consommation envoie une invitation à l'autre partie.

La participation à la procédure est purement volontaire : chaque partie est libre de participer à la médiation et chaque partie est libre de se retirer à tout moment de la médiation sans avoir à se justifier. Si la partie qui a reçu l'invitation l'accepte, un dialogue entre les parties avec le médiateur s'ouvre dans les conditions choisies par les parties : médiation-navette (le médiateur faisant la navette entre les parties), médiation par vidéo-conférence, médiation par réunion physique.

Le Médiateur de la consommation peut réunir les parties **en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable (médiation)** : ce sont alors les parties qui construisent leurs solutions et le médiateur ne se prononce pas sur le fond du litige. Il peut aussi **proposer lui-même une solution amiable (conciliation)** : les parties sont parfaitement libres de l'accepter ou de la refuser, c'est-à-dire que la solution est non contraignante. Si un accord est accepté par les parties, il est toutefois possible de lui conférer un caractère exécutoire en demandant **l'homologation de l'accord** devant le tribunal. Cela permet de conférer une sécurité juridique supplémentaire aux accords trouvés par les parties et de les faire exécuter judiciairement en cas de défaillance par une partie lors de sa mise en œuvre.

Au-delà du traitement des plaintes : information et surveillance du marché.

Le rôle de certaines entités de REL (en particulier les médiateurs sectoriels) peut dépasser la simple résolution des litiges. Certaines entités de REL fournissent également des informations aux consommateurs sur leurs droits. De plus, à travers les plaintes qu'elles reçoivent, elles peuvent identifier des tendances sur le marché et des problèmes systémiques, et émettre des recommandations générales pour améliorer le fonctionnement des marchés.

V. Des facteurs spécifiques à un pays ou à un secteur s'appliquent-ils ?

Nous avons examiné les normes de base que tous les organismes de REL notifiés doivent respecter et examiné les différentes techniques utilisées par les organismes de REL pour résoudre les litiges. Pour de nombreux professionnels, l'utilisation du REL n'est pas obligatoire et ils choisiront de l'utiliser pour les avantages qu'il offre. Ces professionnels peuvent donc prendre des décisions éclairées sur l'utilisation du REL et le choix d'un organe de REL en fonction de ce que nous avons couvert jusqu'à présent.

Il est toutefois important de noter qu'il peut y avoir des exigences et des règles **supplémentaires** pour votre entreprise en matière de REL selon votre pays ou votre secteur d'activité.

Dans cette section, nous verrons si l'une de ces questions s'applique à vous.

Quelques chiffres du Service national du Médiateur de la consommation

En 2022⁷, le Médiateur de la consommation a reçu 592 demandes venant de divers domaines comme par exemple les services divers, la construction, l'automobile, commerce en ligne et du transport, dont 279 demandes recevables. Pour les dossiers où une médiation a effectivement eu lieu, le taux de réussite était de 98,5%, ce qui représentait 196 dossiers.

Dans certains pays, certains secteurs peuvent être obligés de recourir à des organes de REL particuliers. Ces organismes de REL peuvent toutefois, dans certains cas, ne pas être des organismes notifiés en vertu de la législation relative à l'ADR.

De plus, certaines entreprises peuvent être « engagées » dans un processus de REL, mais l'organisme de REL qu'elles utilisent peut être notifié dans un autre État membre de l'Union européenne. Certains professionnels peuvent être membres d'une association professionnelle qui prévoit l'orientation des plaintes des consommateurs vers un organisme de REL particulier.

Bon à savoir

Pour tout type de litige, dans tous les domaines, le [Centre de Médiation Civile et Commerciale](#) (CMCC) propose également des services de médiation ainsi que d'autres services d'évaluation, de prévention et de résolution des litiges. Si ces services sont ici payants (le taux horaire moyen des médiateurs est ici facturé 300 euros de l'heure), la médiation reste une alternative moins coûteuse et plus rapide que le

⁷ [Voir les informations sur le site du Médiateur de la consommation](#)

recours aux voies judiciaires, qui permet de préserver les relations entre les parties. Le CMCC peut, par exemple, être utile dans les cas de litiges qui ne rentreraient pas sous la compétence du Service National du Médiateur de la consommation ou des autres organes REL gratuits (voir encadré sous la section II – *Qu'est-ce qu'un organe de REL ?*), par exemple si, en tant que professionnel, vous avez un litige avec un autre professionnel. 

VI. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ?

Si vous êtes obligé d'utiliser le REL en raison de votre secteur d'activité et/ou du pays dans lequel vous êtes basé [voir «V» ci-dessus], ou si vous vous êtes engagé à utiliser le REL, vous pourriez avoir l'obligation légale d'informer vos clients du REL. Veuillez consulter les obligations détaillées ci-dessous et dans la liste de contrôle.

1. Avant qu'un litige ne survienne :

Si vous êtes tenu de recourir au REL ou si vous vous êtes engagé à y recourir, vous devez informer vos clients de l'organisme ou des organismes de REL avec lesquels vous travaillez sur votre site web (si vous en possédez un) et, le cas échéant, dans les conditions générales de vos contrats clients. En fournissant cette information, vous devez indiquer le site web de l'organisme ou des organismes de REL.

2. Si vous avez un litige avec un client :

Si vous êtes tenu ou engagé à recourir au REL [voir ci-dessus] et qu'un litige survient que vous ne parvenez pas à résoudre directement, vous devez informer le client de vos obligations et engagements en matière de REL, de l'organisme ou des organismes de REL concernés, et préciser si vous utiliserez l'organisme ou les organismes de REL pertinents pour le litige en question. Cette

information doit être fournie au client sur papier ou dans un autre format « durable » que le client peut conserver électroniquement (par exemple, un e-mail, une clé USB, etc.).

VII. Un litige que vous ne pouvez pas résoudre surgit — Comment utiliser le REL

Une fois que le consommateur formule une plainte concernant votre entreprise auprès de l'organisme de REL, vous recevrez une notification de celle-ci de la part de l'organisme de REL.

À la réception de cette notification, vous recevrez certaines informations sur la procédure, et il sera possible d'obtenir plus de renseignements sur l'organisme de REL via son site web ou sur demande.

Selon vos obligations en tant que professionnel, vous pouvez choisir à ce moment de ne pas vous soumettre à la procédure de REL, afin d'éviter que le consommateur ne prenne ensuite d'autres mesures pour faire valoir ses droits ailleurs. Veuillez noter que, dans le futur, vous pourriez être tenu de répondre à l'organisme de REL même si vous n'êtes pas obligé de participer effectivement à la procédure.

Il peut également être possible à ce stade de régler immédiatement le litige (et ainsi de mettre fin à la procédure) ; par exemple, en fournissant une réparation au consommateur ou en trouvant une solution de compromis.

Vous pouvez choisir de poursuivre la procédure de REL et de présenter votre version des faits. Au cours d'une procédure de REL, il peut y avoir plusieurs échanges d'explications, tant de votre part que de celle du consommateur.

Au fur et à mesure de l'avancement de la procédure, l'organisme de REL expliquera toutes les étapes qui

doivent être ou peuvent être suivies ainsi que les conséquences de ces étapes.

Une fois qu'une solution a été trouvée, elle sera contraignante ou non contraignante, selon l'organisme de REL impliqué.

Dans le cadre de la résolution du litige, l'organisme de REL expliquera également les aspects pratiques de la solution proposée. (Par exemple, s'il suggère de verser une compensation financière au consommateur pour un ordinateur portable défectueux, il doit également préciser la date limite de paiement, et si vous ou le consommateur pouvez contester cette solution devant un tribunal, etc.).

Bon à savoir : dans sa proposition d'octobre 2023 révisant les règles existantes, la Commission européenne a proposé d'introduire une obligation de réponse pour les professionnels. Ceux-ci seront invités à répondre à la demande d'un organisme de REL quant à leur accord ou non pour participer à la procédure de REL.

Témoignages d'entreprises luxembourgeoises ayant eu recours au Service National du Médiateur de la consommation⁸

Cas des consommateurs satisfaits dans le cadre d'un litige avec une entreprise luxembourgeoise de construction :

À la suite de travaux de rénovation réalisés à l'extérieur de leur maison, un couple constata plusieurs défauts de finition et rencontra divers problèmes. Malgré de nombreux échanges par courrier et par téléphone avec l'entreprise, aucune avancée ne fut possible : chacun restait sur ses positions — les propriétaires exigeant une prestation conforme au contrat, l'entrepreneur

affirmant avoir respecté ses engagements. Face à cette impasse, le couple décida de faire appel à un tiers neutre, préférant la voie de la médiation à celle, plus coûteuse et longue, des tribunaux. La médiatrice sut instaurer un dialogue constructif, apaiser les tensions et assurer un suivi rigoureux des discussions. Grâce à son intervention, les parties parvinrent à un accord équilibré : certaines concessions furent nécessaires, mais les points essentiels furent résolus. Reconnaissants, les époux soulignèrent la qualité de la médiation, qui leur permit de retrouver satisfaction et de profiter pleinement des travaux réalisés, sans passer par la voie judiciaire.

Cas de l'entreprise luxembourgeoise de meubles, qui a pu régler un litige avec un consommateur :

L'entreprise, confrontée à un désaccord persistant avec l'un de ses clients, accepta de recourir à la médiation après avoir constaté l'impasse dans laquelle les échanges s'étaient figés. Le différend semblait irrationnel, et l'option judiciaire, longue et coûteuse, ne promettait pas de véritable résolution. Consciente que les courriels et lettres recommandées ne faisaient qu'accentuer le blocage, la société voyait dans la médiation une occasion de renouer le dialogue. Grâce à ce cadre apaisé et constructif, les parties purent à nouveau se parler, exprimer leurs ressentis et explorer les nuances du différend. Ce processus permit finalement de dégager une solution équilibrée, satisfaisante pour chacun.

Cas du professionnel de l'automobile prêt à accepter une nouvelle médiation :

Le professionnel indique que le processus lui a permis de mieux comprendre les raisons du mécontentement du client et d'aboutir à un accord financier évitant une action judiciaire, même si la solution trouvée différait quelque peu des attentes initiales de l'entreprise. Bien que les discussions se soient prolongées, le médiateur a pu maintenir le cap et recentrer les échanges pour en garantir l'efficacité. Forte de cette expérience constructive, la société se déclara prête à accepter de

⁸ Voir le rapport de 2022 sur le site du Médiateur de la consommation — ces cas sont extraits du rapport.

nouveau une médiation si une situation similaire devait se présenter.



Annexe 1

Pour tous les professionnels

Avant qu'un litige avec un consommateur ne surgisse

Checklist — Obligations d'information en matière de REL

- Avez-vous informé votre client de la possibilité d'utiliser le REL ? ☐
- Avez-vous informé votre client par e-mail ou fourni l'information sur papier ou autre support « durable » ? ☐
- Avez-vous informé votre client (par e-mail, sur papier ou par d'autres supports « durables ») si vous utiliserez un organe de REL pour résoudre les différends ? ☐

Checklist — Obligations d'information en matière de REL

Avant qu'un litige avec un consommateur ne surgisse

Checklist — Obligations d'information en matière de REL

Attention, vous devez aussi être en conformité avec la checklist précédente.

- Cochez-vous toutes les cases de la checklist « pour tous les professionnels » ? ☐
- Avez-vous donné votre adresse email sur votre site web ou application (le cas échéant) d'une manière facilement accessible ? ☐

NB : Un formulaire de contact en ligne qui ne montre pas l'adresse email n'est pas suffisant pour être conforme.

Définitions pour le glossaire sur les règlements extrajudiciaires des litiges (extraits de la législation)

« **consommateur** » : toute personne physique qui agit à des fins extérieures à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

« **professionnel** » : toute personne physique, ou toute personne morale, qu'elle soit privée ou publique, qui agit, y compris par l'intermédiaire de toute personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

« **litige interne** » : un litige contractuel découlant d'un contrat de vente ou de service dans lequel, au moment où le consommateur commande les biens ou les services, le consommateur réside dans le même État membre que celui dans lequel le professionnel est établi ;

« **Procédures REL** » : procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant des obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de contrats de services entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union par l'intervention d'un organe de REL qui propose ou impose une solution ou réunit les parties dans le but de faciliter une solution à l'amiable ;

« **contrat de vente ou de service en ligne** » : un contrat de vente ou de service dans lequel le professionnel ou l'intermédiaire du professionnel a offert des biens ou des services sur un site internet ou par d'autres moyens électroniques et que le consommateur a commandé ces biens ou services sur ce site internet ou par d'autres moyens électroniques ;

« **moyen électronique** » : un équipement électronique destiné au traitement (y compris la compression numérique) et au stockage de données entièrement transmises, transmises et reçues par fil, par radio, par des moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques (par exemple un courrier électronique ou un message vidéo).

Liens vers la législation

[Directive 2013/11/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (disponible dans toutes les langues de l'UE)

[Règlement \(UE\) no 524/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (disponible dans toutes les langues de l'UE)

[Proposition pour une révision de la Directive 2013/11/EU et le Règlement 524/2013](#)

