

## **Analyse des litiges transfrontaliers de consommation soumis aux dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges du Luxembourg durant l'année 2013 et l'année 2014**

Ce rapport analyse les réponses aux questionnaires relatifs aux litiges transfrontaliers de consommation distribués par le Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg en août 2015 aux 7 dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges (dispositifs de REL) de consommation du Luxembourg, à savoir :

- la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF),
- la Fédération des GARagistes du Grand-duché de LUXembourg (FEGARLUX),
- la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyage (CLLV),
- l'Association des Compagnies d'Assurance (ACA),
- le Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC),
- la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à sec (CLLN),
- l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).

Les années de référence sont les années 2013 et 2014.

Cette étude se situe dans la lignée de celles réalisées par le CEC depuis 2006, et permet de dégager une vue globale de l'évolution du paysage du règlement extrajudiciaire des litiges au Luxembourg.

L'analyse des réponses, reprises dans deux tableaux récapitulatifs en annexe, a fait ressortir plusieurs éléments qui permettent de constater l'impact des litiges transfrontaliers au niveau du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Luxembourg.

### **1. Évolution du nombre de litiges**

Le nombre total de litiges soumis aux sept dispositifs de REL examinés était de 723 en 2013, et de 839 en 2014.

En comparant les chiffres des sept dispositifs de REL analysés en 2012 et 2013, nous constatons une baisse du nombre de dossiers présenté aux dispositifs REL de 12 % (825 en 2012 et 723 en 2013). Il est toutefois à noter que 723 litiges ont été soumis aux dispositifs REL en 2013 et 839 en 2014. Ce passage de 723 à 839 litiges traités au total fait donc ressortir

---

une augmentation de plus de 16 % du nombre total de litiges soumis aux dispositifs de REL entre 2013 et 2014.

Il est également possible d'analyser depuis 2009 l'évolution du nombre de litiges transfrontaliers de consommation traités par cinq des dispositifs de REL interrogés et depuis 2012 par les deux derniers dispositifs REL à avoir été notifié à savoir la CLLN et l'ILR.

C'est ainsi que la CSSF connaît une augmentation constante du nombre des litiges traités depuis 2009 en étant passé de 284 litiges en 2009 à 575 litiges en 2014. La CLLV connaît elle aussi une croissance du nombre des litiges soumis entre 2009 et 2014 de l'ordre de 107 %. Enfin, l'ILR a augmenté le nombre de ces litiges de 12 % en deux ans.

## **2. Part des litiges transfrontaliers de consommation**

Parmi ces 723 litiges soumis au total aux dispositifs de REL en 2013, et les 839 litiges soumis au total aux dispositifs de REL en 2014, le nombre de litiges transfrontaliers de consommation était de 433 en 2013 et de 432 en 2014.

En 2012, 552 litiges sur 882 étaient des litiges transfrontaliers de consommation.

La part des litiges transfrontaliers dans les litiges de consommation était donc de 63 % en 2012 contre 60 % en 2013 et 51 % en 2014. Cette proportion entre les litiges examinés et les litiges transfrontaliers de consommation est donc en légère baisse.

A la lecture des réponses fournies, il ressort que cinq dispositifs de REL sur sept n'ont pas (ou guère) eu à traiter de litiges transfrontaliers de consommation. Cette constatation fait ressortir la situation particulière de la CSSF, pour laquelle les litiges transfrontaliers de consommation constituent entre 73 % (2014) et 76% (2013) des cas qui lui sont soumis.

## **3. Singularité de la CSSF dans le paysage des dispositifs de REL luxembourgeois**

En observant les résultats, il s'avère qu'une très nette différence persiste entre la CSSF et les autres dispositifs de REL sur deux points.

D'une part, le nombre de litiges de consommation traité en 2013 par la CSSF représente 77% et 69% en 2014 des litiges de consommation soumis aux dispositifs de REL luxembourgeois interrogés.

D'autre part, 77 % des litiges traités par la CSSF en 2013 et 73 % en 2014 sont des litiges de consommation transfrontaliers, ce qui représente 98 % des litiges transfrontaliers de consommation soumis aux dispositifs de REL du pays en 2013 et 98 % en 2014. Cette situation particulière trouve sans doute son explication dans la vocation internationale de la place financière luxembourgeoise.

---

#### **4. Provenance des litiges transfrontaliers**

Les réponses au questionnaire indiquent que les consommateurs des pays limitrophes (France, Allemagne, Belgique) sont les plus nombreux à recourir aux dispositifs de REL luxembourgeois. Il est toutefois à noter que la Grande-Bretagne occupe la 1<sup>ère</sup> place concernant la saisine de la CSSF et l'Autriche pour le CMCC en 2014.

#### **5. Langue de saisine**

Les langues, dans lesquelles les dispositifs de REL interrogés sont les plus souvent saisis, sont le français, l'allemand, le luxembourgeois, mais également l'anglais concernant la CSSF.

#### **6. Décisions confortant la position du consommateur**

Les dispositifs de REL ne peuvent pas toujours fournir de données concernant le pourcentage de décisions qui ont conforté le consommateur dans sa position. Lorsque des données existent, elles font ressortir des situations assez divergentes. En effet, le consommateur s'est vu conforté dans sa position dans 33 % des cas par la CSSF en 2013 et 21 % en 2014, dans 75 % des cas par la CLLN en 2014, dans 42% des cas pour l'ACA et dans 38 % des cas pour l'ILR en 2014.

Ces résultats connaissent une augmentation constante par rapport à 2012.

#### **7. Initiateur de la procédure des dispositifs de REL**

Les résultats de l'enquête montrent que c'est principalement le consommateur qui saisit un dispositif de REL. La CSSF précise par ailleurs n'être jamais saisie par un professionnel.

#### **8. Mode de communication utilisé lors de l'introduction de la demande**

Le courrier reste le mode de communication le plus utilisé par tous les dispositifs de REL, même si tous les autres modes de communication usuels sont également utilisés.

#### **9. Moyens de communication durant la procédure**

Le courrier et le téléphone semblent être privilégiés comme modes de communication durant la procédure.

---

## **10. Organismes similaires des autres pays de l'UE**

À l'exception du CMCC et de l'ACA, les dispositifs de REL n'entretiennent pas de contacts fréquents avec des organes similaires des autres pays de l'Union européenne.

## **11. Conclusion**

En conclusion, le Centre Européen des Consommateurs a constaté grâce à cette enquête la pérennité du fait que l'impact des litiges transfrontaliers de consommation dans le règlement alternatif des litiges au Luxembourg est surtout important en matière financière. Les principaux consommateurs qui y ont recours sont les résidents des Etats limitrophes. Cette situation reflète le rôle particulier du Luxembourg au centre des mouvements dans la Grande Région.

Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg  
22 février 2016



**Tableau récapitulatif des réponses au questionnaire relatif aux litiges transfrontaliers de consommation soumis aux dispositifs de règlement alternatif des litiges du Luxembourg durant l'année 2013**

<b>Année de référence : 2013</b>	<b>CSSF</b>	<b>FEGARLUX</b>	<b>CLLV</b>	<b>ACA</b>	<b>CMCC</b>	<b>CLLN</b>	<b>ILR</b>
1. Quel est le nombre total de litiges dont vous avez été saisis en 2013 ?	556	4	37	35	/	2	89
2. Parmi ceux-ci, combien de litiges impliquaient un consommateur ?	518	4	37	35	/	2	89
3. Parmi ces litiges impliquant un consommateur, combien étaient transfrontalier ?	423	0	/	5	/	1	4
4. Quels sont les trois pays de l'Union européenne à partir desquels vous avez reçu le plus de litiges de consommation en 2013 ?	1. Royaume-Uni 2. Allemagne 3. France	Luxembourg	Luxembourg	1. France 2. Allemagne	/	1. Luxembourg 2. France	1. Luxembourg 2. Belgique 3. France
5. Dans quelle(s) langue(s) êtes-vous le plus souvent saisis ?	1. Anglais 2. Allemand 3. Français	Français	1. Luxembourgeois 2. Français 3. Allemand	Français	/	Français	Français

6. Quel est le pourcentage de litiges dans lesquels le consommateur a obtenu gain de cause?	33% (des 147 litiges clôturés en 2013 et ayant fait l'objet d'un règlement amiable)	/	/	40% (approx.)	/	50 %	27%
7. Par qui êtes-vous contactés en cas de litige transfrontalier impliquant un consommateur ?	1. Le consommateur 2. Le réseau des CEC 3. Un organe similaire au vôtre 4. Jamais par le professionnel	1. Le consommateur 2. Le professionnel 3. Un organisme similaire au vôtre 4. Le réseau des CEC	1. Le consommateur 2. Le professionnel 3. Le réseau des CEC 4. Un organisme similaire au vôtre	1. Le consommateur 2. Un organisme similaire au vôtre 3. Le professionnel 4. Le réseau des CEC	/	Le consommateur	1. Le consommateur 2. Le réseau des CEC 3. Un organe similaire au vôtre 4. Le professionnel
8. Par quel(s) moyen(s) votre organisme est-il contacté en cas de litige transfrontalier impliquant un consommateur ?	1. E-mail 2. Courrier 3. Téléphone 4. Fax 5. Visite	1. Téléphone 2. E-mail 3. Visite 4. Courrier 5. Fax	1. Courrier 2. E-mail 3. Téléphone 4. Fax 5. Visite	1. Courrier 2. Téléphone 3. E-mail 4. Fax 5. Visite	/	1. E-mail 2. Téléphone 3. Courrier 4. Visite 5. Fax	1. Téléphone 2. E-mail 3. Courrier 4. Visite 5. Fax
9. Quel(s) moyen(s) de communication utilisez-vous pendant la procédure ?	Courrier, téléphone, fax, e-mail,	Courrier, téléphone, fax, e-mail, audition des parties	Courrier, téléphone, e-mail	Courrier, téléphone, e-mail	/	Courrier, e-mail, téléphone, fax, audition des parties	Courrier, audition des parties
10. Avez-vous des contacts fréquents avec des organes similaires au vôtre d'autres pays de l'Union européenne ?	Non	Non	Non	Oui : Fédération Française des Sociétés d'Assurances	/	Non	Non



**Tableau récapitulatif des réponses au questionnaire relatif aux litiges transfrontaliers de consommation soumis aux dispositifs de règlement alternatif des litiges du Luxembourg durant l'année 2014**

<b>Année de référence : 2014</b>	<b>CSSF</b>	<b>FEGARLUX</b>	<b>CLLV</b>	<b>ACA</b>	<b>CMCC</b>	<b>CLLN</b>	<b>ILR</b>
1. Quel est le nombre total de litiges dont vous avez été saisis en 2014 ?	575	/	29	38	90	5	102
2. Parmi ceux-ci, combien de litiges impliquaient un consommateur ?	523	/	29	38	2	5	102
3. Parmi ces litiges impliquant un consommateur, combien étaient transfrontalier ?	420	0	1	6	0	0	5
4. Quels sont les trois pays de l'Union européenne à partir desquels vous avez reçu le plus de litiges de consommation en 2014 ?	1. Allemagne 2. Royaume-Uni 3. Belgique	Luxembourg	1. Luxembourg 2. France	1. France 2. Allemagne	Autriche	Luxembourg	1. Luxembourg 2. Belgique 3. France
5. Dans quelle(s) langue(s) êtes-vous le plus souvent saisis ?	1. Allemand 2. Anglais 3. Français	Français	1. Luxembourgeois 2. Français 3. Allemand	Français	1. Luxembourgeois 2. Français 3. Allemand	Français	Français

6. Quel est le pourcentage de litiges dans lesquels le consommateur a obtenu gain de cause?	21% (des 302 litiges clôturés en 2014 et ayant fait l'objet d'un règlement amiable)	/	/	42 % (approx.)	/	75%	38%
7. Par qui êtes-vous contactés en cas de litige transfrontalier impliquant un consommateur ?	1. Le consommateur 2. Le réseau des CEC 3. Un organe similaire au votre 4. Jamais par le professionnel	1. Le consommateur 2. Le professionnel 3. Un organisme similaire au votre 4. Le réseau des CEC	1. Le consommateur 2. Le professionnel 3. Le réseau des CEC 4. Un organisme similaire au votre	1. Le consommateur 2. Un organisme similaire au votre 3. Le professionnel 4. Le réseau des CEC	/	Le consommateur	1. Le consommateur 2. Le réseau des CEC 3. Un organe similaire au votre 4. Le professionnel
8. Par quel(s) moyen(s) votre organisme est-il contacté en cas de litige transfrontalier impliquant un consommateur ?	1. E-mail 2. Courrier 3. Téléphone 4. Fax 5. Visite	1. Téléphone 2. E-mail 3. Visite 4. Courrier 5. Fax	1. Courrier 2. E-mail 3. Téléphone 4. Fax 5. Visite	1. Courrier 2. Téléphone 3. E-mail 4. Fax 5. Visite	/	1. E-mail 2. Téléphone 3. Courrier 4. Visite 5. Fax	1. Téléphone 2. E-mail 3. Courrier 4. Visite 5. Fax
9. Quel(s) moyen(s) de communication utilisez-vous pendant la procédure ?	Courrier, téléphone, fax, e-mail. Audition des parties est légalement prévue mais aucune audition n'a eu lieu en 2014.	Courrier, téléphone, fax, e-mail, audition des parties	Courrier, téléphone, e-mail	Courrier, téléphone, e-mail	Téléphone, e-mail, audition des parties	Courrier, e-mail, téléphone, fax, audition des parties	Courrier, audition des parties
10. Avez-vous des contacts fréquents avec des organes similaires au votre d'autres pays de l'Union européenne ?	Non	Non	Non	Oui : Fédération Française des Sociétés d'Assurances	Oui : Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, bMédiation (Brussels)	Non	Non