



SYLLABUS 2018/2019

Table des matières

I - DESCRIPTION DE LA CLINIQUE	2
II - LA CHARTE DE LA CLINIQUE	3
III - PROGRAMME D'ENSEIGNEMENT.....	4
IV - SEMINAIRE DE PREPARATION A L'ENTRETIEN CLIENT	5
V – PROTOCOLE DE TRAITEMENT D'UN CAS	12
VI - ANNEXES.....	12

I - DESCRIPTION DE LA CLINIQUE

La clinique de droit de la consommation de l'Université du Luxembourg met en place un système d'enseignement innovant, inspiré du modèle américain et adapté au contexte luxembourgeois. Les étudiants de 2ème année de Master sont ainsi formés à la pratique de la consultation juridique consistant notamment en des entretiens avec de véritables consommateurs qu'ils sont amenés à conseiller. Cette formation unique permet d'entraîner les étudiants au traitement de questions juridiques complexes sur la base d'une collaboration avec une enseignante-chercheuse en psychologie et le barreau luxembourgeois.

L'enseignement clinique se décompose en un volet pédagogique et un volet pratique.

- Le premier volet, celui de préparation de l'étudiant à la confrontation juridique et psychologique avec le consommateur, se traduit notamment par l'organisation de séminaires actifs de mise en situation. Chaque étudiant dispose de trois jours pour étudier des dossiers réels anonymisés et réfléchir aux solutions – juridiques ou non – pouvant être offertes. Il est ensuite confronté à des consommateurs actifs jouant le rôle des parties au dossier. Il dispose de 20 minutes pour leur expliquer les solutions envisageables sous le regard d'un avocat et d'une psychologue.
- Le second volet du programme est composé de consultations cliniques. La clinique est saisie des questions de consommateurs luxembourgeois et frontaliers en litige avec un professionnel luxembourgeois par l'intermédiaire d'[une page web de l'Université](#). Les étudiants réfèrent aux enseignants de la clinique de leur traitement des problèmes juridiques. Ils reçoivent ensuite, le cas échéant, les consommateurs sous la supervision d'avocats afin de leur fournir des informations juridiques.
- Les organes de direction de la Clinique sont constitués d'un membre du corps professoral de l'Unité de Recherche en Droit de la Faculté de Droit, d'Economie et de Finance et d'un Secrétaire Général membre du corps scientifique de cette Unité de Recherche. Elle est assistée d'un secrétariat administratif dépendant de l'Université du Luxembourg. Le comité directeur de la clinique est composé du Directeur/de la Directrice et du/de la Secrétaire générale de la clinique. Il a pour mission l'encadrement des étudiants participant au programme d'enseignement clinique. Un comité de pilotage de la clinique est institué. Il est composé de personnalités internes et externes à l'Université. En sont membres de droit le Doyen/la Doyenne de la FDEF, le Vice-Doyen/la Vice- Doyenne à la Recherche, le Vice-Doyen/la Vice-Doyenne académique, le Directeur de l'Unité de Recherche en Droit et les membres du comité directeur de la clinique. Les étudiants participant au programme élisent leur propre

représentant au sein de la clinique. Sont membres à titre externe un avocat désigné par le Conseil de l'Ordre, un magistrat, un fonctionnaire du Ministère ayant dans ses attributions la protection des consommateurs, un représentant de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs et un représentant du Centre Européen des Consommateurs et le médiateur/la médiatrice de la consommation.

II - LA CHARTE DE LA CLINIQUE

La Charte de la Clinique de droit de la consommation est une Charte de déontologie. Elle est le fondement éthique de la pratique des cliniciens. Elle a pour objet de rappeler les principes essentiels de comportement dans le cadre de la participation à la Clinique et de préciser les devoirs de prudence, de confidentialité et d'intégrité qui s'imposent à ses membres. En la signant, les cliniciens s'engagent sur un ensemble de principes guidant leur conduite et sur les valeurs portées par la Clinique.

(La Charte se trouve en Annexe)

III - PROGRAMME D'ENSEIGNEMENT CLINIQUE 2018-2019

LL.M. IN EUROPEAN PRIVATE LAW / ANNÉE ACADÉMIQUE - ACADEMIC YEAR 2018 / 2019													
Semestre 1 / Semester 1 (M2)													
Non de l'enseignement Course name	Code ACHE	Langue* Language*	CM (heures) Lecture (units)	TD/TP (heures) Tutoriel (units)	Autre (heures) Other (units)	Heures de contact Contact hours	Travail personnel Self-study (heures) (hours)	Charge totale de travail Total workload (heures) (hours)	ECTS	Statut du cours Form of course	Examen Assessment	Titulaire (Nom, Prénom) Course leader (Last name, first name)	Statut du titulaire Course leader's status
Module 3 Professional and Research Skills (option 1a or option 1b) - (European Moot Court 1a or available option)	MADE-OPRIVE3		45	0	0								
1a. Enseignement clinique et critique Clinique du droit de la consommation - 19/10/18-19/12/18													
Sous-module 1 17/09/2018-19/12/2018													
Cours hebdomadaire de 1h 30/weekend/2018													
Cours de la semaine 20/09/2018-20/10/2018													
Cours de la semaine 27/09/2018-27/10/2018													
Cours de la semaine 04/10/2018-04/11/2018													
Sous-module 1													
Psychologie de la relation juridique													
1a. Essay on Consumer Law													
2a. Conférences en Topical Issues													
2b. Research Methodology													
Sous-total du module 3 / Sub-total of the module 3													
Semestre 2 / Semester 2 (M2)													
Non de l'enseignement Course name	Code ACHE	Langue* Language*	CM (heures) Lecture (units)	TD/TP (heures) Tutoriel (units)	Autre (heures) Other (units)	Heures de contact Contact hours	Travail personnel Self-study (heures) (hours)	Charge totale de travail Total workload (heures) (hours)	ECTS	Statut du cours Form of course	Examen Assessment	Titulaire (Nom, Prénom) Course leader (Last name, first name)	Statut du titulaire Course leader's status
Module 4 European Prospective Law - Substantive and Procedural Aspects	MADE-OPRIVE4												
19/02/2019-19/03/2019													
1. European Law of Obligations													
Contract Law													
2. European Law for Citizens													
Droit de la famille													
Droit procédural													
Module 5 Master Thesis													
Master Thesis													
Sous-total du module 5 / Sub-total of the module 5													
Module 6 Professional Skills (option 1 or option 2)													
Option 1. La clinique du droit de la consommation - 19/02/2019													
Option 2. Internship/Stage - Minimum duration of Internship 8 weeks starting from 01/04/2019 on													
Sous-total du module 6 / Sub-total of the module 6													

*L'université de Luxembourg étant multilingue, la langue d'enseignement est donnée à titre indicatif et est susceptible d'être modifiée à l'initiative du titulaire du cours.
 *The University of Luxembourg is multilingual, the language of teaching is therefore given on an indicative basis. This can be modified upon the course leader's initiative.

A. Description du séminaire de formation à l'entretien client

Le séminaire interactif constitue un enseignement du volet pédagogique du programme, destiné à former les étudiants à l'accueil du public, la clinique ouvrant ses portes du 15 octobre au 15 juin (avec des périodes de fermeture durant les examens universitaires).

Ce séminaire a pour objectif de mettre en pratique les compétences acquises par les étudiants dans le cadre des cours le précédant. Préalablement à sa tenue, les étudiants ont préparé deux dossiers communiqués une semaine à l'avance (dossiers réels soumis par la Direction départementale de la protection des populations de Moselle anonymisés). Il consiste en des entretiens relatifs à ces dossiers (2 x 20 mn) avec un consommateur fictif. Les entretiens sont filmés. Ils donnent lieu à une discussion ultérieure avec l'enseignant chercheur en psychologie rattaché à la clinique.

L'accent est doublement mis sur la manière de s'entretenir avec le consommateur (accueil, gestion du temps etc...) et sur le traitement substantiel de l'affaire soumise.

Le séminaire se déroule en présence des enseignants intervenant au sein de la clinique (E. Poillot Professeur à l'Université du Luxembourg ; A. Specogna, Maître de Conférences en Psychologie à l'Université de Lorraine), et des avocats collaborant avec la clinique.

B. Approche méthodologique du traitement des cas

La saisine de la Clinique du droit de la consommation aboutit à la désignation d'un binôme de cliniciens en charge de la résolution du cas (comprenant au moins un étudiant ayant une maîtrise parfaite du français) et à la création d'une feuille de route (en annexe de ce document).

Première étape : Procéder à la vérification de la compétence de la Clinique

Pour rappel, la Clinique du droit de la consommation est compétente lorsque s'applique le Code de la consommation luxembourgeois pour tout ou partie au litige qui lui est soumis et pour les préjudices dont le montant s'élève jusqu'à 5000 euros (selon les termes de notre accord avec le Barreau luxembourgeois).

Deuxième étape : Analyse de la saisine soumise

Vérification des faits et des documents soumis par le consommateur. Pré-analyse permettant d'établir s'il manque ou non des éléments. *Brainstorming* en séance clinique en présence de l'équipe encadrante et d'un avocat. Lors de cette séance, un binôme est chargé de prendre des notes relativement à la discussion ayant lieu.

La méthode utilisée pour l'analyse du cas est annexée à ce document.

Troisième étape : réunir tous les documents et informations nécessaires à la résolution du cas

L'étude du cas peut conduire à demander des documents supplémentaires au consommateur. Cette demande se fait par la rédaction d'un courrier indiquant au consommateur les documents nécessaires à l'analyse du cas.

Quatrième étape : une fois les documents établissant les éléments factuels réunis, procéder à l'analyse juridique de la situation

Le droit de la consommation est une matière qui a été fortement européanisée. Vos recherches doivent donc se faire en droit national et européen tant en ce qui concerne les textes (ce qui implique également de tenir compte du niveau d'harmonisation des directives dont les textes de droit national peuvent dériver) que la jurisprudence. N'oubliez jamais par ailleurs qu'un cas pose rarement exclusivement une question de droit de la consommation. La plupart des cas traités par la clinique soulèvent également des questions de droit civil et de droit pénal.

Cinquième étape : en fonction des besoins de l'affaire, aider le consommateur à rédiger un courrier de réponse ou proposer un entretien physique au consommateur

Les courriers : vous ne pouvez pas rédiger un courrier à la place du consommateur, vous ne pouvez que le soutenir dans sa démarche.

Les entretiens : ils ont lieu les mardis soir de 18h à 20h en la présence d'un avocat du barreau luxembourgeois. La prise de rendez-vous se fait par email *via* la boîte mail de la Clinique. Le rendez-vous peut éventuellement et exceptionnellement se faire par Skype.

6°) Sixième étape : préparation de l'entretien

Il vous est demandé d'établir une trame écrite de la conduite de l'entretien qui dure 30 minutes. Vous devez réfléchir à la façon dont vous entendez poser le cadre de votre entretien avec le consommateur.

Conduite de l'entretien

Il s'agit ici de prendre en compte l'importance de l'accueil du consommateur, de la présentation de la Clinique, l'explication du rôle de l'avocat, de poser le cadre de l'entretien (cadre horaire notamment, permettant au consommateur reçu de comprendre le déroulement de l'entretien). Le clinicien doit être à l'écoute. N'oubliez pas lors de cet entretien, **procéder au « test croisé »** qui consiste à comparer les solutions souhaitées par le consommateur avec les solutions juridiques existantes.

Récapitulatif des étapes suivantes pour le consommateur

Réunir d'autres documents, fournir des informations, aide à la rédaction de courrier, renvoi vers d'autres instances (médiateur, avocat, autre association de consommateur).

Suivi du cas par mail jusqu'à sa clôture

Toute demande portée à l'attention de la clinique doit donner lieu à une réponse personnalisée dans les 15 jours de la saisie de la clinique (le fait de remplir le questionnaire la clinique conduit à l'envoi d'un message standard accusant réception du cas, par message personnalisé il faut entendre un message adressé nommément au consommateur).

➤ Deux options peuvent se présenter : la compétence ou l'incompétence de la Clinique au regard de ses statuts :

a) La clinique est compétente : suivi du cas

b) La clinique n'est pas compétente : modèle de lettre de rejet + renvoi du consommateur vers les entités compétentes : avocat, ULC, CEE, CMC avec précision du caractère gratuit ou non de la procédure suggérée.

C. Axe méthodologique de vulgarisation du droit et gestion de la relation étudiant-clinicien/consommateur

1°) Les besoins d'une information juridique vulgarisée dans le cadre de la Clinique du droit :

Définie de manière générale, la vulgarisation est « l'action de mettre à la portée du plus grand nombre, des non-spécialistes, des connaissances techniques et scientifiques »¹. En d'autres termes, il s'agit de rendre accessible des informations à des personnes non spécialisées, ces informations pouvant être plus ou moins complexes selon les catégories de personnes auxquelles on s'adresse et le degré de technicité de la matière. Lorsqu'elle concerne plus spécifiquement le droit, la vulgarisation devient un enjeu démocratique répondant à la nécessité d'assurer l'accès à la justice². Le but poursuivi dans le cas de la lisibilité des savoirs juridiques est de donner des outils à ceux qui élaborent les règles de droit pour être les plus efficaces possible dans leur objectif de permettre l'accès au droit. Une telle approche relève de la simplification et d'intelligibilité du droit.

Certains professionnels du droit ont développé des pratiques diverses comme celle de s'adresser de manière claire et accessible à leur client : c'est la méthode dite du « langage clair »³ (« *plain language* ») reconnue dans comme une véritable méthode⁴ (notamment au

¹ Dictionnaire Encyclopédique Larousse 2018, V° *Vulgarisation*.

² En France, la décision n° 2003-473 du Conseil Constitutionnel du 26 juin 2003 a consacré la simplification du droit comme un objectif à part entière dans son considérant 588 : seule une connaissance suffisante des normes peut permettre au citoyen d'exercer ses droits et libertés au sens des articles 4, 5, 6 et 16 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen : Décision n° 2003-473 DC du 26 juin 2003, Loi habilitant le gouvernement à simplifier le droit.

³ LE BARREAU DU QUEBEC, *Le langage clair, un outil indispensable pour l'avocat*. Sur le site du barreau du Québec [En ligne].

⁴ <http://www.clarity-international.net/> ; CENTRE INTERNATIONAL DE LISIBILITE, in site du Centre International de Lisibilité [en ligne]. Site disponible sur : <http://www.lisibilite.net/> (consulté le 5 avril 2013)

27 « Fondé en 1999, le Centre International de Lisibilité (CIL) est un cabinet de rédaction professionnelle qui s'est spécialisé dans l'écriture claire et simple.

Au service du destinataire : Selon les recherches sur la lisibilité, la communication écrite est plus accessible pour le grand public si l'on applique certains principes de rédaction et de présentation. Communiquer avec le plus grand

Canada). Les techniques et les subtilités de la vulgarisation juridique ne sont pas évidentes de prime abord pour les juristes : le développement et l'assimilation de ce savoir-faire représentent pour les professionnels du droit un travail particulier. En effet, le langage juridique s'avère complexe, et la méthodologie pour rendre accessible certains termes est difficile à appliquer. La vulgarisation de l'information juridique (VIJ) est définie comme : « *une activité visant à systématiquement offrir en temps opportun de l'information utile relative à la loi et au système judiciaire, sans action revendicatrice ou représentation pour le compte de particuliers, et sans prestation de conseils juridiques* »⁵.

Il s'agit du fait de :

- « donner accès aux règles et fonctionnement juridique à ceux qui n'en maîtrisent pas les codes »,
- « rendre l'information juridique technique accessible à des non-initiés »,
- « aider les gens qui n'ont pas accès à l'information à la comprendre »,
- « reformuler l'information dans des termes accessibles aux non-juristes et la compléter par des explications pour assurer que cette information sera comprise par des non-spécialistes »,
- « la mettre à la portée du plus grand nombre »,
- « rendre le droit intelligible pour son interlocuteur »,
- « permettre aux citoyens d'avoir une meilleure connaissance de leurs droits »

Dans le cadre de la Clinique du droit de la consommation à Luxembourg, les cliniciens mobiliseront les connaissances apprises à la faculté de droit lors de leur cursus universitaire afin de partager l'information et de la transmettre aux consommateurs de façon accessible, claire et compréhensible. Pour cela, ils prendront conscience des enjeux et ressorts de la vulgarisation juridique. La Clinique du droit a également pour objectif d'enseigner aux cliniciens comment communiquer leur savoir de manière vulgarisée lors de l'entretien avec le consommateur.

2°) Méthode de vulgarisation à destination des cliniciens : comment vulgariser ?

Pour que les conditions de lisibilité soient réunies, plusieurs aspects sont à vérifier à savoir : la structuration de l'entretien, sa présentation, le vocabulaire choisi et son énonciation.

Afin de fournir une trame de réflexion aux cliniciens, on peut s'inspirer du développement de méthodes spécifiques utilisées en journalisme. Certaines correspondances au niveau de la méthode ont pu être constatées. En effet, les scientifiques adeptes de la vulgarisation pratiquent ainsi plusieurs conseils précis, souvent issus de règles simples utilisées par les journalistes, parmi lesquels :

Cibler son public

Qui est le consommateur à qui on s'adresse ? Certains critères pourront être pris en compte comme l'âge ou le niveau d'étude de la personne à qui on s'adresse par exemple.

Un curseur mal positionné risquerait de faire échouer l'objectif de vulgarisation : les personnes visées risqueraient d'avoir mal compris ce qu'on avait voulu leur expliquer, ce qui

nombre de lecteurs, c'est aussi tenir compte des personnes qui sont peu à l'aise avec l'écrit, surtout s'il ne s'agit pas de leur langue maternelle.

⁵ Ententes sur les services d'accès à la justice du Ministère de la Justice 2007 – 2009.

peut avoir des conséquences dangereuses lorsque l'on considère qu'il s'agit de savoirs juridiques vulgarisés. En effet, un savoir mal compris peut avoir des répercussions sur les choix opérés par la suite par l'individu dans sa vie courante. Les conséquences résultant de ces constatations sont multiples : l'individu pourra laisser le problème s'aggraver, utiliser une procédure inadaptée, faire de mauvais choix dans la gestion de son problème juridique...

Dans l'objectif de bien cibler son public, il ne faudra pas négliger de fournir des explications, en donnant des exemples. L'important est d'adopter un langage clair, simple et précis à la fois permettant au consommateur de rester attentif. Ainsi, les phrases longues, compliquées, dans un style trop académique seront à éviter.

Les pratiques de vulgarisation sont les suivantes :

- **Se mettre à la place de son interlocuteur** en imaginant les questions qu'il peut se poser et comment y répondre.
- **Utiliser des termes simples et non techniques/juridiques.** Il faut pour cela identifier les termes juridiques qui ne font pas partie du langage courant et les éliminer du discours en les remplaçant par du langage usuel ou les expliquer dans des termes simples.

La précision des termes utilisés est une spécificité propre au droit, qui ne peut parfois pas être contournée : il faudra être attentif au fait de ne pas simplifier à outrance et surtout de maintenir le sens des mots juridiques utilisés.

Il faut savoir « *simplifier sans être simpliste* » : en effet, en vulgarisant mal, on risque d'orienter le justiciable dans ses choix, et ce de manière négative. Dans certains cas, il faudra laisser les textes tels quels sans essayer de les simplifier, et commencer par expliquer les termes les plus pointus. En effet, une mauvaise compréhension du droit peut se répercuter sur la vision que possède le justiciable de la justice, qui pourra considérer par exemple une décision comme infondée.

Il convient d'éviter le « *jargon juridique, comme par exemple les expressions latines* » qui seraient à proscrire. À titre d'exemple éviter les termes « présomption simple » ou « irréfragable ». Des termes qui peuvent de prime abord vous sembler peuvent également se révéler difficile à comprendre (songez au terme « résolution »).

Pour éviter ces problèmes il convient d'utiliser des synonymes ou encore des périphrases quand cela s'avère possible. Si cela n'est pas possible, on pourra avoir recours à des images, des concepts, des schémas, ou toute autre forme visuelle pour faire comprendre au lecteur le sens du propos. Enfin, comme cela a déjà été dit, avoir recours à des exemples s'avère très utile : on pourra réaliser des textes sous la forme de mini cas pratiques (par exemple Madame X a été voir Monsieur X, etc.). L'avantage des exemples est que le lecteur s'identifie au cas

L'utilisation d'exemples concrets, des schémas, des graphiques, des illustrations permet de rendre le droit plus attractif.

- **Travailler et améliorer la présentation et la communication.** Les points clés dans la transmission efficace de l'information juridique sont de connaître l'auditeur et de cerner ses besoins, sinon l'information risque de ne pas être entendue.
- **Adapter le niveau de langue :** Les cliniciens doivent également prendre conscience des difficultés liées à la pratique de la langue. Les consommateurs luxembourgeois évoluent en effet dans un environnement multilingue. Aussi, adapter le niveau de langage à son interlocuteur garantit une bonne communication. Par exemple, si je parle français à un non francophone de naissance, je dois parler lentement en utilisant les termes langagiers les plus usuels.

3°) Préparer les explications à donner lors de l'entretien :

Le clinicien peut tenter de « choisir un angle d'attaque » pour traiter son sujet. Cette étape est essentielle puisqu'elle permet de retenir l'attention de son interlocuteur en conservant une trame bien précise et en évitant les digressions inutiles.

Ensuite, il faut anticiper son entretien et le structurer. Cette étape est importante, puisqu'il faudra adopter un style clair et précis pour ne pas perdre son interlocuteur. Le développement devra également être soigné, avec une progression logique qui se terminera par un récapitulatif de l'entretien.

Il faut également garder une approche souple : un document sous forme de « *bullet points* » assurera qu'on ne « lit » pas son document et que l'on reste dans un véritable échange avec son interlocuteur. Il faut pouvoir s'adapter aux éléments donnés par le consommateur au fur et à mesure de l'entretien.

En fin le récapitulatif simple et clair intervenant avant la clôture de l'entretien est essentiel. Avant de raccompagner le consommateur, le clinicien s'assurera de le laisser repartir en étant informé de ce qu'il aura à effectuer selon les orientations qu'il aura lui-même choisies au cours de l'entretien. Pour cela, l'étudiant-clinicien est invité à élaborer une synthèse claire et précise des choix et de ce qu'ils impliquent en termes de documents à fournir etc.

4°) Gestion de la relation avec le consommateur

Les différents axes développés dans cette partie méthodologique permettront d'assurer une relation équilibrée entre l'étudiant-clinicien et le consommateur. Celle-ci sera réussie si l'étudiant-clinicien en plus de sa préparation à l'entretien saura rendre le consommateur acteur de la recherche de solution au bénéfice de sa situation. Cela revient à dire que le travail à effectuer n'est pas du seul ressort de l'étudiant-clinicien mais bien d'une collaboration pour éclairer la situation, la renseigner et la solutionner.

Avant tout le clinicien devra garder en tête le rôle de chacune des parties :

- L'étudiant clinicien est l'expert juridique quant à la situation du consommateur
- Le consommateur est l'acteur principal (ou pour être plus juste c'est ainsi qu'il se représente ce qu'il est) du vécu quant à la situation

De ce fait, la situation n'est pas identique pour chacune des parties :

- l'étudiant-clinicien se doit de conserver la posture de professionnel au vu de ses connaissances et compétences,
- le consommateur aura comme posture celle de la victime et/ou de l'abusé, la situation est pour lui émotionnellement importante (alors qu'elle le sera beaucoup moins pour le clinicien).

Le clinicien devra par ailleurs gérer ses propres émotions pour ne pas se laisser déborder et ce, afin de conserver son rôle de « professionnel ». Il fera donc en sorte de canaliser le consommateur pour qu'il ne se laisse pas dépasser par ses émotions sous peine que l'échange ne soit pas fructueux.

Le séminaire permettra de mesurer tous les enjeux de cette relation et en l'occurrence, il permettra d'approcher les aspects essentiels de la rencontre entre les deux parties.

Une situation quelle qu'elle soit se décompose en trois parties : introduction, développement et conclusion. Pour chacune d'elle, il appartient à l'étudiant-clinicien de mener les échanges en permettant au consommateur d'y participer. Aussi, l'étudiant clinicien devra user d'un langage clair, précis et compréhensible par le consommateur (cf. passage précédent « vulgarisation »). Cela signifie qu'il devra avant tout adapter son langage à celui du consommateur et pour cela, bien connaître son dossier et les attentes de l'étudiant-clinicien.

L'introduction permettra de spécifier les rôles de la relation, le temps alloué à l'échange et les attentes de la part du consommateur

Le développement sera lui-même structuré en plusieurs parties :

- La première permettra de préciser la compréhension de la situation et au besoin de la compléter par un questionnement simple et contextualisé adressé au consommateur ;
- La seconde sera l'occasion de poser diverses pistes de solutions à livrer au vu du dossier en argumentant les divers points tout en laissant la main quant à la direction à prendre au consommateur ;
- La troisième aura comme fonction de synthétiser les orientations élaborées en exposant clairement et simplement les points forts et les points faibles de chacune des orientations.

Enfin, la conclusion sera le moment clef de la rencontre puisqu'il est question de clore l'échange. N'oubliez pas que la clôture de l'entretien ne peut aboutir que si tout est clair pour chacune des parties

Aussi, le clinicien récapitulera ce que chacun devra faire pour une éventuelle prochaine rencontre. Il finira par raccompagner le consommateur et le saluer.

En somme une relation aboutie est une relation au sein de laquelle les parties se comprennent.

Gérer une relation équivaut à gérer les échanges, les rôles et les émotions de chacune des parties mais aussi à tenir compte des perceptions de chacune des parties à propos d'une situation afin d'éviter tout malentendu possible.

V – PROTOCOLE DE TRAITEMENT D'UN CAS

1°) Déroulement d'un cours clinique

Les sessions de la Clinique ont lieu de manière hebdomadaire. Ils sont interrompus lors des congés et des périodes d'examen des cliniciens. Sont présents : les cliniciens, les tuteurs et le personnel enseignant ainsi que les avocats collaborateurs de la Clinique.

La saisine de la Clinique par le consommateur se fait en ligne *via* un formulaire sur sa page internet. La réception de la demande se fait *via* la boîte mail de la Clinique.

Lorsqu'un cas arrive à la Clinique, il est attribué à une équipe de cliniciens (constituée en début d'année académique). Afin d'assurer le suivi du cas, un tuteur, est désigné parmi l'équipe enseignante. Au sein de l'équipe encadrante, en dehors de temps de discussion commune, le tuteur est le référent principal de l'équipe en charge du cas qui peut se tourner vers lui/elle à tout moment. Le tuteur vérifie notamment que la feuille de route est complétée, que les délais et protocoles sont respectés et s'assure de la bonne communication avec le consommateur. La compétence de la Clinique est, dans un premier temps, vérifiée par le binôme. L'analyse juridique du cas sur le fond est ensuite faite par l'équipe en charge de l'affaire. Cela est suivi d'un débriefing collectif. Une autre équipe assure alors la prise de notes systématique des éléments portant sur le cas (les échanges oraux, les arguments envisagés, les réponses finalement apportées...).

2°) Réception et analyse du cas par l'équipe de la clinique

A partir de sa réception, les cliniciens déterminent un rétroplanning de traitement du cas.

Un protocole de délai a été mis en place : la première réponse est envoyée **sous 15 jours** assurant à la personne que son cas est en cours d'analyse.

Une prise de position par la Clinique est ensuite faite dans un délai de **90 jours maximum**

L'équipe en charge du cas remplit une feuille de route permettant le suivi de l'affaire.

Les étudiants envoient chaque semaine la feuille de route au tuteur assurant le suivi du cas. La feuille de route figure en annexe de ce document

VI - ANNEXES

1) Charte de la Clinique de droit de la consommation

Article 1: Principes généraux de comportement dans le cadre de la participation à la Clinique.

Le personnel d'encadrement de la clinique et l'étudiant qui participe au programme d'enseignement clinique du droit de la consommation de l'Université du Luxembourg fournissent des renseignements et des avis juridiques aux consommateurs avec diligence, dignité, conscience, indépendance, probité et humanité, loyauté, délicatesse, modération, courtoisie, désintéressement et indépendance dans le respect de la personne du consommateur. L'étudiant participant au programme clinique agit toujours en collaboration et sous la supervision d'un membre du Comité directeur. Il s'abstient en toutes circonstances de donner l'impression d'être habilité à fournir des avis juridiques à titre personnel.

Article 2: Sanctions

La méconnaissance de l'un de ces principes pourra donner lieu à des sanctions disciplinaires conformément aux dispositions du Règlement d'Ordre Intérieur de l'Université du Luxembourg.

Article 3: Devoir de prudence

En toutes circonstances, la prudence impose au personnel d'encadrement de la clinique et à l'étudiant participant au programme clinique de ne pas conseiller au consommateur une solution s'ils ne sont pas en mesure d'apprécier la situation décrite ou s'ils ne parviennent pas à déterminer avec précision l'identité de la personne qui s'adresse à eux. L'étudiant ne doit pas accepter de fournir des renseignements ou avis s'il sait ou devrait savoir qu'il n'a pas les compétences, y compris les connaissances linguistiques, nécessaires pour traiter le cas. De même, l'étudiant ne peut accepter une affaire s'il n'est pas en mesure d'y apporter la diligence nécessaire. Dans ces deux derniers cas, il réfère immédiatement de ses difficultés au comité directeur qui soit réattribue le cas à un autre étudiant, soit redirige le consommateur vers un avocat et/ou toute instance de médiation institutionnalisée et/ou l'ULC. L'étudiant est tenu de référer de toute demande qui pourrait lui être adressée à titre individuel et en dehors de tout recours au formulaire standard à un membre du comité directeur de la clinique. D'une manière plus générale, il rend compte à ce comité pendant toute la durée de sa relation avec le consommateur de la nature et l'étendue des problèmes juridiques pour lesquels son concours est sollicité. Lorsqu'il a des raisons de suspecter que les renseignements ou actes juridiques qui lui sont demandés auraient pour objet ou pour résultat la commission d'une infraction, l'étudiant doit également immédiatement en référer au comité directeur.

Article 4: Confidentialité de la mission exercée dans le cadre de la clinique de droit

Tout membre d'un organe de la clinique et tout participant au programme d'enseignement clinique est tenu à un strict devoir de confidentialité quant aux informations et données personnelles recueillies dans l'exercice de sa mission. Ce devoir de confidentialité est général, absolu et illimité dans le temps, sauf disposition contraire de la loi. Sous réserve des strictes

exigences de leur propre défense devant toute juridiction et des cas de déclaration ou de révélation prévues ou autorisées par la loi, les membres d'un organe de la clinique et les participants au programme d'enseignement clinique ne commettent, en toute matière, aucune divulgation contrevenant à ce devoir de confidentialité.

Article 5: Prévention des conflits d'intérêt

L'étudiant ou son superviseur ne peuvent fournir de renseignements juridiques si un conflit d'intérêt existe entre l'étudiant et/ou le superviseur, d'une part, et le consommateur ou le professionnel, d'autre part, ou s'il existe un risque sérieux d'un tel conflit. Dans ces conditions, un renvoi vers toute instance de médiation institutionnalisée et/ou l'ULC et/ou un avocat est opéré.

Article 6: Définition du conflit d'intérêts

Il y a conflit d'intérêts lorsque, dans la fonction de fourniture de renseignements ou avis juridiques, au jour de sa saisine, tout membre d'un organe de la clinique et tout participant au programme d'enseignement clinique qui doit donner une information au consommateur à propos de ses droits et des droits du professionnel dans le cadre des principes définis dans la présente Charte de déontologie ne peut mener sa mission sans compromettre, soit par sa position personnelle, soit par l'analyse de la situation présentée, soit par l'utilisation des moyens juridiques préconisés, soit par la concrétisation du résultat recherché, les intérêts d'une ou plusieurs parties.

2) Méthode clinique

1/ Réflexion :

❖ Analyse des éléments factuels :

La "méthode du citron" : presser un cas jusqu'à ce qu'il ne reste plus rien.

- Répertorier tous les faits
- Trier les faits selon leur pertinence
- Répertorier les intérêts (parties) en cause (ex ; dans le cadre d'une vente, vendeur acheteur, producteur, assureur des parties)
- Identifier les difficultés factuelles : ex. peu d'information, informations fournies non pertinentes, désorganisation du dossier.
- **Identifier les documents qui vous manquent**

❖ Analyse juridique :

"Qualifier est un art" : Identifier la question juridique : la qualification.

- **Vous traitez d'une question de droit de la consommation, votre première étape est donc la qualification des parties : consommateur/professionnel**
- Identifier la situation juridique : rapport contractuel ou extracontractuel
- Identifier le problème juridique
- Identifier les normes applicables (le droit de la consommation n'est pas la seule discipline que vous devez considérer).
- Identifier les problèmes probatoires

2/ Action:

❖ "Le test croisé" :

- Quelles solutions s'offrent à moi en droit ?
- Quelles solutions peuvent contenter mon client ?

Je croise les deux, parfois je dois reconsidérer mon approche juridique pour atteindre la solution la plus appropriée aux intérêts de mon client. Parfois la solution n'est pas juridique.

❖ "De la théorie à la pratique" :

- Ce que je peux concevoir en théorie ne correspond pas nécessairement à ce que je pourrai faire en pratique : mon action dépend toujours des preuves dont je dispose
- Agir mais réfléchir avant : je ne peux agir que si j'ai structuré ma pensée : l'action passe par la préparation et l'argumentation écrite.

❖ "A l'impossible nul n'est tenu" :

- Parfois aucune solution n'est envisageable : le consommateur a tort, il manque des éléments factuels pour asseoir ma solution etc.

3) Feuille de route

FEUILLE DE ROUTE DU CAS XXXX

Equipe(s) en charge du cas

Date de réception du cas :

Problème(s) identifié(s) :

Dates et résumé des échanges par courrier :

Liste des documents reçus par le consommateur :

Date de clôture du cas :

Issue du différend (solution juridique proposée, résolution du différend, renvoi vers une autre entité et si oui laquelle) :

4) Modèles de lettre de rejet de cas (défaut de compétence)

Clinique du droit (pas de la consommation car ce n'est pas dans l'email)
Université du Luxembourg
(Pas d'adresse postale mais l'email :)
cliniquedudroit@uni.lu

On ne met pas l'adresse du consommateur

Objet : réponse relative à votre question **x** // votre demande relative à votre question **x**
(exemple : votre demande relative à la pose/ au défaut de votre carrelage / à la malfaçon de votre carrelage)

Luxembourg, le **x**

Monsieur/Madame Nom du consommateur,
(pas de Cher **x**, ce n'est pas assez formel // en ajoutant le nom du consommateur on s'adresse à lui =>personnalise)

Formule de politesse pour remercier : Nous vous remercions de la confiance que vous placez dans /accordez à la clinique du droit.

Corps du texte

- ❖ Si nous ne sommes pas compétents :
 - Pas de citation d'article car cela crée une frustration chez le consommateur et c'est paradoxal avec le fait que l'on explique que nous ne sommes pas compétents.
 - « Nous ne sommes pas compétents » => expliquer en terme simple.

- ❖ Remarques générales
 - Il est important de fournir des explications en termes simples. Si on utilise des termes juridiques on doit s'assurer qu'ils sont compris par les consommateurs.
 - On commence par un résumé des faits en termes simples pour montrer à la personne qu'on a étudié son affaire / écouter.
 - Lorsqu'on cite l'ULC / médiateur / avocat => « d'autres interlocuteurs » (ne pas utiliser le mot solution)
 - *Le médiateur de la consommation a une compétence résiduelle = il s'occupe de l'affaire si aucun médiateur sectoriel (exemple : médiateur en assurance) n'est compétent. Aujourd'hui la liste des médiateurs n'est pas encore publiée. Attention : il faut déjà s'être adressé au professionnel (lettre) pour pouvoir contacter le médiateur, puisque pour qu'il y ait une médiation il faut qu'il y ait un litige. => Il faut expliquer tout cela dans la lettre.

- Etapes de la lettre

- 1) Résumé du cas
- 2) On rejette
- 3) Pourquoi on rejette ? Compétences de la clinique => renvoyer au statut et leur rappeler diplomatiquement qu'elles avaient eu cette information : « comme vous avez pu le constater lors du dépôt de votre demande, »
- 4) On renvoie vers d'autres interlocuteurs

Signature : La clinique du droit de la consommation

(« c » minuscule ici // en haut de la lettre majuscule car c'est cité en référence)



Luxembourg le 18 décembre 2017,

PAR EMAIL

A l'attention de Madame/ Monsieur***,

Objet : Affaire ****

Madame/Monsieur***,

La Clinique du droit vous remercie de la confiance que vous lui accordez. Après avoir examiné les circonstances de l'affaire que vous nous avez transmise, il apparaît qu'elle est en dehors de la compétence de la clinique du droit. Conformément à ses statuts, la Clinique ne traite que de cas dont le montant en jeu est d'une valeur égale ou inférieure à 5.000 €. Dès lors, nous regrettons de ne pouvoir donner suite à votre demande. Permettez-nous toutefois de vous fournir des informations concernant les différentes possibilités qui s'offrent à vous pour tenter de régler votre litige.

Dans un premier temps, vous pouvez faire appel à l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) qui pourra vous accompagner dans le règlement de votre litige. Cette association a la mission de représenter et de défendre les intérêts des consommateurs. Le lien suivant vous permet de prendre contact avec l'ULC : <https://www.ulc.lu/fr/>

Dans un second temps, il existe la possibilité d'avoir recours à la médiation. En effet, la médiation est un processus volontaire et confidentiel de résolution amiable d'un conflit à l'aide d'une personne neutre. Le médiateur va essayer de rapprocher les positions des parties au litige afin de trouver une solution à l'amiable pour pouvoir éviter ainsi de recourir à un tribunal.

La première étape essentielle dans le mode de résolution de litige impliquant un médiateur consiste à prendre contact avec le professionnel et à tenter une résolution du litige. Cette tentative de résolution est une condition préalable à la saisine d'un médiateur. Vous devez donc contacter le professionnel avant de saisir le médiateur.

Dans votre situation, plusieurs médiateurs peuvent être compétents pour traiter de votre affaire :

- le médiateur de la consommation (<https://www.mediateurconsommation.lu/fr>) dont les prestations sont gratuites.
- le centre de médiation civile et commerciale (<http://www.cmcc.lu>). Ce service est payant.

Finalement, vous avez aussi la possibilité de vous tourner vers un avocat pour régler votre litige. Le lien suivant indiquera l'annuaire des avocats inscrits au barreau de Luxembourg : <https://www.barreau.lu/votre-avocat/annuaire-des-avocats>

Nous restons à votre entière disposition pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez obtenir et vous prions d'agréer, Madame/ Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Prénoms de l'équipe en charge,
Clinique du droit

5) Liste des entités vers lesquelles la clinique est susceptible de renvoyer le consommateur

Avocats :

Service d'accueil et d'information juridique :

- 🔗 <https://www.barreau.lu/votre-avocat/service-d-accueil-et-d-information-juridique1>
- 🔗 <http://www.justice.public.lu/fr/aides-informations/accueil-info-juridique/index.html>
- 🔗 <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rmin/1976/11/16/n2/jo#page=12#page=12>

Liste des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

1. Service national du Médiateur de la consommation – reconnu depuis le 27.10.2016

6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg
Tél. +352 46 13 11
Fax +352 46 36 03
info@mediateurconsommation.lu
www.mediateurconsommation.lu

2. Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV) – reconnu depuis le 27.10.2016

55, rue des Bruyères, L-1274 Howald
Tél. +352 49 60 22 205
Fax +352 49 49 57
cllv@pt.lu
<https://www.ulc.lu/fr/organes/detail.asp?T=1&D=descr&ID=5>

3. Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) – reconnu depuis le 11.11.2016

283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg
Tél. +352 26251-2574 ou +352 26251-2904
Fax +352 26251-2601
reclamation@cssf.lu
<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

4. Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) – reconnu depuis le 23.11.2016

17, rue du Fossé
L-1536 Luxembourg
Tél. +352 28 228 444
Fax +352 28 228 229
mediation@ilr.lu
www.ilr.lu

Liste des médiateurs sectoriels au Luxembourg⁶

- **Médiateur de la Consommation**
- **Médiateur Santé**
- **Ombuds-comité fir d'Rechter vum Kand (ORK)**
- **Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) : L'Institut luxembourgeois de régulation (ILR) pour les télécommunications (téléphonie, internet, télévision...), l'énergie et les services postaux.**
- **Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyage (CLLV)**
- **Médiateur en Assurance (ULC/ACA)**
- **Accueil et information juridique**
- **Administrations et Etablissements publics luxembourgeois**
- **La CSSF : La Commission de surveillance du secteur financier (CSSF) pour les banques et les PSF**
- **La Fegarlux dispose d'une commission interne dédiée aux litiges entre les garagistes et les consommateurs.**
- Il y a encore les entités co-pilotées par l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) :
 - Les associations professionnelles :
 - Le médiateur en assurances,
 - La Commission luxembourgeoise des litiges de nettoyage à sec et du textile et
 - La Commission luxembourgeoise des litiges de voyages.
 - Le Centre de médiation civile et commerciale : « CMCC » :

Le Centre de médiation civile et commerciale (CMCC) a une portée plus générale mais repose sur une définition stricte de la médiation : le médiateur, un avocat ou un expert, ne doit pas proposer de solution et est rémunéré à taux plein par les parties. L'association s'adresse aux entreprises ainsi qu'aux particuliers dans le cadre du règlement de leurs litiges civils, commerciaux ou sociaux⁷.

⁶ Informations reprises sur le site de l'ombudsman luxembourgeois accessible sur <http://www.ombudsman.lu/liens>

⁷ Informations reprises du site du CMCC accessible sur <http://www.cmcc.lu/>

Les médiateurs CMCC travaillent dans la plupart des cas à un taux de 125 EUR par heure par partie ; le CMCC facture 75 EUR par partie pour l'ouverture du dossier. Selon le CMCC, ces frais représentent une fraction de ce que coûterait une procédure civile classique, ils sont toujours contrôlables par les parties et peuvent être arrêtés à tout moment. Beaucoup de dossiers sont terminés au bout de 3, 4 heures.

- **La commission des loyers**⁸:

Occasionnellement, le propriétaire et le locataire sont en discordance sur le montant du loyer et/ou des charges locatives. Dans les cas où les parties ne parviennent pas à trouver un accord à l'amiable, le propriétaire peut saisir la Commission des loyers pour introduire une demande en vue de l'augmentation du loyer. Le locataire peut, de son côté, saisir la Commission en vue d'une réduction du loyer. La Commission des loyers se réunit pour statuer sur les requêtes formulées, soit par le propriétaire, soit par le locataire.

Considérée comme instance de conciliation, la Commission des loyers constitue un instrument utile de règlement à l'amiable des conflits. En effet, elle est d'une grande utilité pratique car beaucoup de litiges sont résolus par des arrangements, au lieu de faire l'objet d'un procès en justice.

Cette procédure concerne tout locataire ou propriétaire d'un bien immobilier à usage d'habitation.

Les membres de la Commission des loyers sont désignés par le conseil communal, sous l'approbation du Ministre de l'Intérieur pour une durée de 6 ans. Actuellement, la Ville de Luxembourg a deux Commissions des loyers :

<https://www.vdl.lu/la-ville/vie-politique/commissions/commission-des-loyers>

- **L'ombudsman luxembourgeois**⁹

Le médiateur ou Ombudsman a pour mission de recevoir les réclamations de personnes dans le cadre d'une affaire qui les concerne, et qui sont **liées au fonctionnement des administrations** de l'Etat et des communes ou encore des établissements publics de ces institutions.

La procédure s'adresse à toute **personne physique** (citoyen) ou morale de droit privé (société commerciale, association sans but lucratif, etc.) – quelle que soit sa nationalité – qui s'estime **lésée par une décision ou une procédure** administrative ou encore par le comportement d'un agent public.

La personne qui s'estime lésée peut adresser sa réclamation directement ou par l'intermédiaire d'un membre de la Chambre des députés au médiateur. La réclamation doit

⁸ Informations reprises du site de la Ville de Luxembourg accessible sur : <https://www.vdl.lu/la-ville/vie-politique/commissions/commission-des-loyers>

⁹ Informations reprises du site <https://guichet.public.lu/fr/citoyens/citoyennete/voies-recours-reglement-litiges/mediation/ombudsman.html>

porter sur une **affaire concrète** concernant directement le plaignant et non sur le fonctionnement de l'administration en général.

Sur le site de guichet.lu, on trouve un formulaire de contact à télécharger en plusieurs langues :

<http://www.guichet.public.lu/citoyens/fr/citoyennete/voies-recours-reglement-litiges/mediation/ombudsman/>

Le réclamant ne peut soumettre une réclamation au médiateur qu'**après avoir demandé** au préalable à l'**autorité concernée** de clarifier ou de **modifier sa position**. Si cette intervention est restée sans réponse ou si la réponse n'a pas donné satisfaction au réclamant, le médiateur peut être saisi de l'affaire.

L'auteur de la doléance peut saisir le médiateur par une **réclamation individuelle écrite** ou moyennant une **déclaration orale** (sur rendez-vous), auprès de son secrétariat.

Les réclamations écrites peuvent être adressées en luxembourgeois, en français, en allemand et en anglais. Un [formulaire de requête électronique](#) est par ailleurs disponible sur le site du médiateur.

Les réclamations orales sont introduites uniquement sur rendez-vous. Elles peuvent en outre être formulées dans une autre langue étrangère, à condition que le réclamant soit accompagné par un interprète.

La réclamation doit être accompagnée :

- d'un **résumé des faits** considérés comme litigieux ;
- des **pièces justificatives** comme les courriers et les décisions administratives contestées.

Lorsqu'une réclamation ne lui paraît pas justifiée, le médiateur en informe le réclamant en motivant sa décision.

La décision du médiateur de ne pas donner de suite à une réclamation n'est pas susceptible d'un recours devant une juridiction.

S'il estime qu'une réclamation est recevable et fondée, le médiateur transmet ses recommandations aux autorités en question, afin de parvenir à un **règlement à l'amiable** du différend.

Les recommandations peuvent notamment comporter des propositions visant à améliorer le fonctionnement du service visé. Elles ont pour objectif d'aboutir à un **réexamen de la décision litigieuse** prise par les autorités concernées et donc à une révision de leur position initiale.

Le médiateur est informé des suites données à son intervention dans un délai qu'il fixe.

Il a l'obligation d'informer l'auteur de la réclamation par écrit des suites réservées à sa proposition.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé ou en cas d'inaction de l'administration suite à son intervention, le médiateur a la possibilité de procéder à la publication de ses recommandations.

Dans ses efforts visant à respecter le principe d'équité, l'Ombudsman peut faire des recommandations allant au-delà d'une application trop rigoureuse de la loi sans ignorer pour autant la volonté ou l'intention du législateur.

Le médiateur n'est ni un juge, ni un arbitre et ne peut intervenir dans une procédure judiciaire. Il peut cependant, en cas d'inexécution d'une décision de justice sommer l'organisme concerné de s'y conformer dans un délai qu'il fixe.

La réclamation adressée au médiateur **n'interrompt pas** les délais de recours devant les juridictions compétentes. Par ailleurs, l'Ombudsman reste saisi d'une affaire même en cas de recours introduit devant une juridiction.

Dans certaines situations particulières et de manière exceptionnelle, le médiateur peut proposer à une administration de **régler en équité la situation du réclamant**.

En effet, dans certains cas, l'application stricte d'une loi peut entraîner, par rapport à son but visé, une **charge disproportionnée** pour une personne. En demandant l'application du principe de l'équité, le médiateur peut demander à l'administration de **renoncer à l'application stricte de la loi**, afin d'éviter une situation injuste.

Le principe de l'équité ne s'applique qu'aux **cas particuliers**. Une acceptation du principe d'équité par l'administration à un cas bien précis ne saurait constituer un précédent pour d'autres réclamations du même type.