



## **SYLLABUS 2022/2023**

### Table des matières

<b>I - DESCRIPTION DE LA CLINIQUE .....</b>	<b>2</b>
<b>II - LA CHARTE DE LA CLINIQUE .....</b>	<b>3</b>
<b>III - SEMINAIRE DE PREPARATION A L'ENTRETIEN CLIENT.....</b>	<b>4</b>
<b>IV – PROTOCOLE DE TRAITEMENT D'UN CAS.....</b>	<b>12</b>
<b>V - ANNEXES .....</b>	<b>13</b>

## 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 étudiant·e·s de 2ème année de Master sont ainsi formé·e·s à la pratique de la consultation juridique consistant notamment en des entretiens avec de véritables consommateurs qu'il·elle·s sont amené·e·s à conseiller. Cette formation unique permet d'entraîner les étudiant·e·s 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·e à la confrontation juridique et psychologique avec le consommateur, se traduit notamment par l'organisation de séminaires de mise en situation. Chaque étudiant·e 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 enseignante chercheuse en psychologie.
- Le second volet du programme est composé de consultations cliniques. La clinique est saisie des questions de consommateurs luxembourgeois et frontaliers rencontrant un problème avec un professionnel luxembourgeois par l'intermédiaire d'[une page web de l'Université](#). Les clinicien·nes 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.

La **sélection des étudiant·e·s** s'opère au regard de l'excellence de la candidature et des notes obtenues au cours du cursus, ainsi qu'en fonction de la motivation du/de la candidat·e à rejoindre la Clinique. Compte tenu du nombre de places limitées, les candidatures des étudiant·e·s n'ayant jamais participé à un programme clinique ou n'ayant jamais eu une expérience pratique du droit seront privilégiées. Une très bonne maîtrise du français est nécessaire, les activités cliniques s'effectuant en majorité dans cette langue. Les clinicien·nes opèrent au sein de la Clinique en binômes, chaque équipe comportant un étudiant·e francophone. Les équipes de clinicien·nes sont composées par les enseignants avant le début des activités sur la base des résultats des tests de personnalité passés par les étudiant·e·s. En cas de difficultés rencontrées au sein des binômes, une procédure de médiation sera mise en place.

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 étudiant·e·s 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 étudiant·e·s 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.

La clinique ouvre ses portes du 15 octobre 2022 au 30 mai 2023 (avec des périodes de fermeture durant les examens universitaires).

## 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 clinicien·nes. 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 clinicien·nes s'engagent à respecter un ensemble de principes guidant leur conduite et les valeurs de la Clinique.

*(La Charte se trouve en Annexe)*

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

Le séminaire interactif constitue un enseignement relevant du volet pédagogique du programme, destiné à former les étudiant·e·s à l'accueil du public.

Ce séminaire a pour objectif de mettre en pratique les compétences acquises par les étudiant·e·s dans le cadre des cours le précédant. Préalablement à sa tenue, les étudiant·e·s ont préparé deux dossiers communiqués une semaine à l'avance. 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'enseignante chercheuse en psychologie rattachée à la clinique.

L'accent est mis sur la manière de s'entretenir avec le consommateur (accueil, gestion du temps etc...) et sur le traitement de la question juridique relative à 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 ; Dr. Mathilde Calcio-Gaudino, Maître Assistant en enseignement clinique ; Laura Aade, Doctorante en droit 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·e binôme de clinicien·nes en charge de la résolution du cas (comprenant au moins un·e étudiant·e 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 en fonction de l'estimation faite par le consommateur (selon les termes de l'accord entre la Clinique et le Barreau luxembourgeois).

**Deuxième étape : Analyse de la saisine soumise**

Les clinicien·nes procèdent :

- A l'analyse des faits rapportés et des documents soumis par le consommateur
- A la consultation du Registre du commerce et des sociétés afin de contrôler l'existence d'une éventuelle faillite de la société avec laquelle le consommateur a un problème
- [https://www.lbr.lu/mjrcs/jsp/IndexActionNotSecured.action?FROM\\_LANGUAGE\\_CH\\_ANGELANGUE=true&loop=2&time=1662720831622](https://www.lbr.lu/mjrcs/jsp/IndexActionNotSecured.action?FROM_LANGUAGE_CH_ANGELANGUE=true&loop=2&time=1662720831622) A un contrôle précis des documents

communiqués permettant également de déterminer les éléments manquant au dossier.

[https://www.lbr.lu/mjrcs/jsp/IndexActionNotSecured.action?FROM\\_LANGUAGE\\_CHANGE=true&loop=2&time=1662720831622](https://www.lbr.lu/mjrcs/jsp/IndexActionNotSecured.action?FROM_LANGUAGE_CHANGE=true&loop=2&time=1662720831622)

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 faire une **demande de documents complémentaires** au consommateur. Cette demande se fait par la rédaction d'un courrier sollicitant du consommateur la fourniture des éléments complémentaires nécessaires **à l'analyse du cas (précisions des faits, documents etc.)**.

### **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 : Présentation du cas et discussion de la stratégie à adopter relativement à celui-ci**

Lors de la séance clinique suivant l'attribution du cas à une équipe celle-ci présente le cas. Une discussion avec l'équipe de la Clinique a lieu afin de déterminer la stratégie à adopter relativement à l'affaire. Chaque équipe clinique doit avoir pris connaissance du cas afin d'être en mesure de faire des propositions lors de la discussion.

### **Sixième 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 clinicien·nes ne sont pas autorisés à rédiger des courriers pour les consommateurs, il·elle·s peuvent en revanche les soutenir dans cette démarche.

Les entretiens avec les consommateurs ont lieu les mardis soir entre 18h et 20h en la présence d'un avocat du barreau luxembourgeois. Ils peuvent également avoir lieu en ligne par l'intermédiaire de l'une des plateformes de communication mises à la disposition des clinicien·nes et enseignants de l'Université du Luxembourg. La prise de rendez-vous se fait par courriel *via* la boîte mail de la Clinique.

### **Septième étape : préparation de l'entretien**

La rédaction d'une trame écrite de la conduite de l'entretien qui dure 30 minutes est un outil nécessaire au bon déroulement de l'entretien. Il convient en effet de réfléchir à la façon dont sera posé le cadre de l'entretien avec le consommateur.

#### **Huitième étape : conduite de l'entretien**

L'entretien débute par l'accueil du consommateur et la présentation de la Clinique ainsi que l'explication du rôle de l'avocat. Il convient également de poser le cadre de l'entretien (cadre horaire notamment, permettant au consommateur de comprendre le déroulement de l'entretien). Pendant le déroulement de l'entretien, le clinicien doit être à l'écoute du consommateur. N'oubliez pas, lors de cet entretien, **de procéder au « test croisé »** qui consiste à comparer les solutions souhaitées par le consommateur avec les solutions juridiques existantes.

#### **Neuvième étape : récapitulatif des étapes suivantes pour le consommateur**

Celles-ci peuvent consister à : réunir des documents complémentaires, fournir des informations ultérieures, apporter une aide à la rédaction de courrier, envoyer vers d'autres instances (médiateur, avocat, autre association de consommateurs).

#### **Dixième étape : 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 saisine 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 :

- La clinique est compétente : suivi du cas
- 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·e·s clinicien·ne/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 »<sup>1</sup>. En d'autres termes, il s'agit de rendre accessibles des informations à des profanes, ces informations pouvant être plus ou moins complexes en fonction des catégories de personnes auxquelles on s'adresse et du 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

<sup>1</sup> Dictionnaire Encyclopédique Larousse 2018, V° *Vulgarisation*.

l'accès à la justice<sup>2</sup>. 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 »<sup>3</sup> (« *plain language* ») reconnue comme une véritable méthode<sup>4</sup> (notamment au 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* »<sup>5</sup>.

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, les clinicien·nes mobiliseront les connaissances acquises lors de leur cursus universitaire afin de partager l'information et de la transmettre aux consommateurs de façon accessible, claire et compréhensible. Pour cela, il·elle·s prendront conscience des enjeux et ressorts de la vulgarisation juridique. La Clinique

---

<sup>2</sup> 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.

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

<sup>4</sup> <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 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.*

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

du droit a également pour objectif d'enseigner aux clinicien·nes comment communiquer leur savoir de manière simple lors de l'entretien avec le consommateur.

## **2°) Méthode de vulgarisation à destination des clinicien·nes : 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 clinicien·nes, les méthodes spécifiques utilisées en matière de journalisme peuvent constituer une source d'inspiration. Certaines correspondances au niveau de la méthode ont pu être constatées, parmi lesquelles :

### **Cibler son public**

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

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 « *irrégérable* ». Des termes qui peuvent de prime abord vous sembler intuitifs peuvent également se révéler difficiles à comprendre (songez au terme « *résolution* »).

De la même façon, il est inopportun de citer *in extenso* les textes de lois lors d'un entretien ou de se référer à de trop nombreux textes ou articles de loi.

Pour éviter ces problèmes il convient d'utiliser des synonymes ou encore des périphrases quand cela s'avère possible. Si tel n'est pas le cas, 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 clinicien·nes doivent également prendre conscience des difficultés liées à la pratique de la langue et à la culture de leurs interlocuteurs Les consommateurs luxembourgeois évoluent en effet dans un environnement multilingue et multiculturel. Aussi, adapter le niveau de langage à son interlocuteur garantit une bonne communication. Par exemple, si je parle français à quelqu'un qui n'est pas de langue française ou qui est de langue anglaise, je dois parler lentement en utilisant les termes langagiers les plus usuels.

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

**Le/la clinicien·ne 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.

**Enfin le récapitulatif simple et clair intervenant avant la clôture de l'entretien est essentiel.**

Avant de raccompagner le consommateur, le/la clinicien·ne 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, le/la clinicien·ne est invité·e 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**

Celle-ci sera réussie si le/la clinicien·ne en plus de sa préparation à l'entretien sait 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 le/la clinicien·ne mais bien d'une collaboration pour éclairer la situation, la renseigner et la solutionner.

Avant tout le/la clinicien·ne devra garder en tête le rôle de chacune des parties :

- **Le/la clinicien·ne 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 :

- Le/la clinicien·ne se doit de conserver une 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/la clinicien·ne).

Le/la clinicien·ne devra par ailleurs gérer ses propres émotions pour ne pas se laisser déborder et ce, afin de conserver sa posture professionnelle. 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 de comprendre 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·e-clinicien·ne de mener les échanges en permettant au consommateur d'y participer. Aussi, l'étudiant·e-clinicien·ne 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 du consommateur.

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 déroulement de l'entretien se fera ensuite selon le plan suivant :

- La première partie permettra de préciser la compréhension de la situation et au besoin de la compléter par des questions simples et contextualisées ;
- La deuxième sera l'occasion d'envisager diverses pistes de solutions à livrer au vu du dossier tout en gardant à l'esprit que le consommateur sera la personne décidant de la solution à mettre en œuvre ;

- 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/la clinicien·ne récapitulera ce que chacun devra faire pour une éventuelle prochaine rencontre et s'assurera que l'information a été correctement comprise. Il saluera le consommateur et le raccompagnera.

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.

### 1°) Déroulement d'un cours clinique

Les sessions de la Clinique ont lieu de manière hebdomadaire. Elles sont interrompues lors des congés et des périodes d'examen des clinicien·nes. Sont présents : les clinicien·nes, 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 clinicien·nes (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 de façon hebdomadaire, 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.

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

A partir de sa réception, les clinicien·nes déterminent un rétroplanning de traitement du cas.

Un protocole de délais 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 clinicien·nes **envoient chaque semaine** la feuille de route au tuteur assurant le suivi du cas. La feuille de route figure en annexe de ce document.

**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.**

Les clinicien·nes qui participent au programme d'enseignement clinique du droit de la consommation de l'Université du Luxembourg fournissent des renseignements 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. Le/la clinicien·ne 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 informations 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 au/à la clinicien·ne participant au programme clinique de ne pas fournir des informations au consommateur s'il·elle·s ne sont pas en mesure d'en apprécier la véracité ou s'il·elle·s ne parviennent pas à déterminer avec précision l'identité de la personne qui s'adresse à eux.

Le/la clinicien·ne ne doit pas accepter de fournir des renseignements 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, le/la clinicien·ne 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 clinicien·ne, soit redirige le consommateur vers un avocat et/ou toute instance de médiation institutionnalisée et/ou l'ULC.

Le/la clinicien·ne est tenu·e 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 qui lui sont demandés auraient pour objet ou pour résultat la commission d'une infraction, le/la clinicien·ne 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**

Le/la clinicien·ne ou son superviseur ne peuvent fournir de renseignements juridiques si un conflit d'intérêts existe entre le/la clinicien·ne 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.

La clinique du droit n'est pas habilitée à traiter de cas impliquant l'Université du Luxembourg.

## **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 (formulaire et exemple)**

FEUILLE DE ROUTE DU CAS XXXX

Equipe(s) en charge du cas	Avocat(e)s présent(e)s durant l'entretien

**Date de réception du cas :**

**Faits :**

**Compétence de la Clinique :**

- *Incontestée*  
*OU*
- *Discutable (éléments de confirmation à produire et à indiquer)*

**Problème(s) identifié(s) :**

**Dates et résumé des échanges par courrier :**

**Liste des documents reçus du et par le consommateur :**

**Discussion juridique et solutions envisageables :**

**Position de l'avocat(e) :**

**Issue du différend :**

- **Résolution du différend**
- **Renvoi vers une autre entité et si oui laquelle :**

**Date de clôture du cas :**

## FEUILLE DE ROUTE DU CAS TÉHEUX

Equipe(s) en charge du cas	Avocat(e)s présent(e)s durant l'entretien
The Truth Seekers	

**Date de réception du cas :** 06/04/2020

### Faits :

Achat par un particulier, à titre privé, de billets d'avion auprès d'easyJet pour un vol Luxembourg/Bordeaux

- Annulation des billets en raison du Covid-19
- Proposition d'un bon d'achat par easyJet
- Demande de remboursement des billets aller et retour par l'acquéreur
- Envoi par easyJet d'un mail 12 jours plus tard proposant un bon d'achat pour le vol retour.

### Compétence de la Clinique :

- Incontestée : présence d'un consommateur et d'un professionnel au sens de l'art. L. 010-1 C. consom., loi luxembourgeoise applicable en vertu de l'art. 6 du règlement Rome I, préjudice d'un montant inférieur à 5 000€

### Problème(s) identifié(s) :

Refus de remboursement par EasyJet d'un billet

### Dates et résumé des échanges par courrier :

- 22/04/2020 – Première réponse de la part de la Clinique
- 23/04/2020 – Première réponse de la part de Monsieur Téheux
- 05/05/2020 – Retour final par la Clinique : Information sur les droits de Monsieur Téheux

### Liste des documents reçus du et par le consommateur :

- Mail traitant la réservation des billets d'avion de Monsieur Téheux
- Mail du professionnel easyJet déclarant l'annulation du vol aller
- Mail du professionnel easyJet déclarant l'annulation du vol retour

### **Discussion juridique et solutions envisageables :**

Renvoi vers le règlement n°261/2004 concernant les annulations de vols secs dans l'Union européenne en se basant sur l'article 8, paragraphe 1 : possibilité d'un remboursement intégral du prix du billet ou un réacheminement vers la destination finale de son vol.

Information donnée au consommateur : indemnisation peu probable ; annulation : conséquence du Covid-19, considérée comme « circonstance extraordinaire ». Les transporteurs aériens ne sont pas tenus de verser une indemnisation aux passagers en cas d'annulation de vols. Renvoi vers la communication du 18 mars 2020, au point 3.4, de la Commission européenne.

- Article 7, paragraphe 3, du règlement n°261/2004 : le client n'est pas tenu d'accepter des bons d'achat à la place d'un remboursement. Il a le droit au remboursement « en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services. »
- Renvoi vers la FAQ disponible sur le site Web d'easyJet décrivant les modalités de la demande de remboursement.
- Information donnée sur la pratique commerciale trompeuse par omission (Article L. 122-3, paragraphe 1 du Code luxembourgeois de la consommation) :
  - Article 14 du règlement n°261/2004 obligeant les compagnies aériennes à informer le consommateur sur le choix dont il dispose à la suite de l'annulation de son billet d'avion, ce qui inclut la possibilité d'un remboursement auquel il a droit.
  - Article L. 122-8 du Code de la consommation : sanction potentielle par une amende allant de 251 à 120.000€ pour la pratique commerciale trompeuse par omission.

### **Position de l'avocat(e) :**

#### **Issue du différend :**

- **Résolution du différend**
- **Renvoi vers une autre entité et si oui laquelle :**
  - Renvoi vers le site de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), ainsi que vers le site du Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC) pour l'assistance dans les démarches de Monsieur Téheux en cas de résistance de la part d'easyJet.

**Date de clôture du cas :** 05/05/2020. La compagnie aérienne obtempère, le consommateur ne donne pas suite à nos demandes.

#### **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 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.
- 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.

### **Etapas 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.

Prénom 1 & Prénom 2,  
Clinique du droit



Luxembourg, 9 March 2022

Dear Mr/Mrs X,

The Clinique du droit thanks you for your trust and confidence.

According to strict rules of competence, the Clinique only deals with cases to which one provision of the Luxembourgish Consumer Code is applicable. After a careful analysis of your situation, we concluded that this requirement is not fulfilled as your case does not concern an issue encountered by a consumer against a trader. As a result, we regret to inform you that the Clinique is not competent to proceed with your case. Nevertheless, please allow us to inform you about the existence of organizations that might help in finding a solution to your issue.

First, you may consider reaching out to the *Union Luxembourgeoise des Consommateurs* (ULC). This association is competent to help consumers and tenants who face a dispute with their landlord. They may be able to provide you with more information on your rights and assist you in trying to find a solution. Please use the following link to get in touch with the ULC: <https://www.ulc.lu/en/>

Second, you may turn to the Legal Reception and Information Service (Service d'accueil et d'information juridique), where a person from the Public Prosecutor's Office aims to provide legal information in a confidential meeting free of charge. You can go to one of the following Legal Reception and Information Services:

**Luxembourg**

Cité judiciaire Bâtiment BC  
L-2080 Luxembourg

To make an appointment:

Tel: (+352) 475981 – 2600

Monday to Friday from 8h30 to 12h00 and from  
13h00 to 16h30

**Diekirch**

Justice de paix Place Joseph Bech  
L-9211 Diekirch

To make an appointment:

Tel: (+352) 80 23 15

Every Wednesday from 9h00 to 11h30 and from  
14h30 to 17h00

You may also contact the lawyers' information service, which is open every Saturday morning at the Cité judiciaire, Bâtiment commun from 8h30 to 11h30 (the service is closed during school vacations). Legal information is also provided free of charge.

Lastly, you may also try to get in touch directly with a specialized lawyers that would assist and represent you, should you want to take the issue to Court. Please use the following link to get in touch with a lawyer: <https://www.barreau.lu/>.

We hope that this information proves useful, and we remain at your disposal should you need further information.

With best regards,

Prénom 1 & Prénom 2

**La Clinique du Droit**

## 5) Modèles de lettre de demande d'informations complémentaires

*Version française*



Luxembourg le 9 mars 2022

Madame X, Monsieur X,

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, nous aurions besoin de quelques documents complémentaires afin de procéder à l'analyse du cas que vous nous avez transmis.

Dans un premier temps, la Clinique du droit répond à des règles de compétences strictes. L'une d'entre elle implique que nous soyons compétents que lorsque le litige intervient entre un consommateur et un professionnel agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Par conséquent, afin d'évaluer si la Clinique est compétente pour traiter votre cas, nous aurions besoin de connaître l'identité exacte du vendeur.

Dans un second temps, dans l'hypothèse où la Clinique est compétente pour traiter votre cas, nous aurions besoin des documents suivants afin de procéder à notre analyse juridique :

- Le document contenant les Conditions Générales de Vente ainsi que ;
- Tout autre document qui vous a été remis au moment de la conclusion du contrat.

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.

Prénom 1 & Prénom 2

**La Clinique du Droit**



Luxembourg, 9 March 2022

Dear Mr / Mrs X,

The Clinique du Droit thanks you for your trust and confidence. After a careful analysis of your case, we would need some further clarifications and documents in order to proceed.

First of all, the Clinique du Droit follows strict rules of competence. One of them implies that we are only competent for disputes that consumers face against businesses. Under Luxembourgish Consumer Law, a consumer may be defined as a person who acts for non-business-related purposes. Therefore, in order to assess our competence, we would need you to indicate whether you concluded the contract for private or business-related purposes.

Second, in case you can confirm that you ordered the furniture for private purposes, the Clinique du Droit would be competent to deal with your issue. If so, we would then need the following documents in order to proceed with our legal analysis:

- The document with the Conditions of Sale that you were provided with, and
- Any other document that you may have signed or that you may have been provided with at the time of your purchase.

Thank you for your understanding and for providing us with the additional document and information.

We remain at your disposal for any further information you may require.

With best regards,

Prénom 1 & Prénom 2

**La Clinique du Droit**

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

### I – Litiges économiques

#### ❖ Services d'information et de conseil

#### Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)

##### Compétences

- **Association** sans but lucratif qui a pour objet social la protection, la défense, l'information et l'éducation des consommateurs luxembourgeois.

Elle défend les consommateurs auprès des instances publiques et politiques. L'ULC informe, conseille et défend les consommateurs dans le cadre de litiges de consommation nationaux, c'est-à-dire entre un professionnel établi au Luxembourg et un consommateur résidant au Grand-Duché.

##### Informations pratiques :

55 rue des Bruyères, L.1274 Howald Luxembourg

Tél. 49 60 22-1

[info@ulc.lu](mailto:info@ulc.lu)

<https://www.ulc.lu/fr/>

#### Centre européen des consommateurs (CEC Luxembourg)

##### Compétences

- Offre un accès facile et gratuit à l'expertise juridique et à l'aide dans les procédures de plainte, informe le consommateur sur le droit européen de la consommation, conseille le consommateur dans les litiges de consommation à caractère transfrontalier et assiste le consommateur dans ses **litiges transfrontaliers de consommation** avec une entreprise située dans un autre pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège.
- Litiges transfrontaliers concernés : achats dans l'Union européenne, voyages, achat et la location de véhicules, rénovation ou la construction d'immobilier, télécommunication (frais de roaming), service financiers, santé, arnaques, résolution alternative de litige.

##### Procédure

- Contacter préalablement le professionnel par écrit pour essayer de trouver une solution.
- En l'absence d'une solution amiable, contacter ensuite le CEC Luxembourg en fournissant une description claire et détaillée de la situation, ainsi qu'une copie des documents en lien avec le litige (contrats, échanges d'e-mails ou de courriers...).

Informations pratiques :

Adresse : 271 route d'Arlon L-1150 Luxembourg

Tél : +352 26 84 64-1

[Info@cecluxembourg.lu](mailto:Info@cecluxembourg.lu)

<https://cecluxembourg.lu/>

## Service d'accueil et d'information juridique

### Compétences

- Accueil des particuliers qui souhaitent **recevoir des informations et être orientés vers les services compétents**, notamment dans les domaines suivants : droit civil, bail à loyer, divorce, droit pénal et droit du travail.
- S'adresse à des **personnes physiques**, mais non aux commerçants qui souhaitent recevoir des informations en matière de droit commercial. En pratique, le travail du service consiste essentiellement à renseigner les particuliers sur les procédures et déroulement judiciaires ; proposer et distribuer des modèles de requêtes et demandes ; expliquer les démarches et actions judiciaires pour lesquels un avocat n'est pas nécessaire.
- Le service ne donne **pas des informations aux personnes qui sont déjà assistées par un avocat**. Les informations juridiques sont données au cours d'un **entretien individuel et confidentiel** avec une personne relevant du Parquet général. Les informations juridiques sont dispensées **gratuitement**.

Informations pratiques :

Luxembourg

Cité judiciaire, Bâtiment BC, L-2080 Luxembourg

Diekirch

Justice de paix, Place Joseph Bech, L-9211 Diekirch

Tél. +352 475981 2600

[pgsin@justice.etat.lu](mailto:pgsin@justice.etat.lu)

<https://justice.public.lu/fr/aides-informations/accueil-info-juridique.html>

❖ <b>Mode alternative de règlement des litiges non-sectoriels</b>
---

## Centre de médiation civile et commerciale (CMCC)

### Compétences

- Un des opérateurs en matière de médiation au Luxembourg. L'institution est spécialisée dans le domaine de la **médiation civile et commerciale** comme définie à l'article 1251-2(1) du Code de procédure civil.

- Chargée par la voie de la **procédure négociée** du processus de médiation pour la résolution des conflits pour le citoyen et les entreprises dans le cadre du règlement de leurs litiges civils, commerciaux ou sociaux.
- 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.

Informations pratiques :

Cité Judiciaire Bâtiment TL, L-2080 Luxembourg

Parking St. Esprit

Tél. 3522785421

[info@cmcc.lu](mailto:info@cmcc.lu)

<https://www.cmcc.lu/>

## Médiateur de la consommation

### Compétences

- Entité neutre et indépendante mettant à disposition des consommateurs et professionnels un processus volontaire et confidentiel qui a pour finalité de résoudre un litige de consommation **à l'amiable**.
- Concerne un litige portant sur un contrat conclu entre tout consommateur, personne physique habitant au Luxembourg ou dans un autre pays de l'Union européenne, et un professionnel établi au Luxembourg, ou sur un problème rencontré par un professionnel établi au Luxembourg avec un consommateur et conflit résultant d'un contrat de vente ou de service.
- Processus gratuit, volontaire et non obligatoire pour les parties.

**Procédure** à suivre se trouve au lien suivant :

<https://www.mediateurconsommation.lu/fr/content/introduire-une-demande>

Informations pratiques :

6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg

Tél. +352 46 13 11

[info@mediateurconsommation.lu](mailto:info@mediateurconsommation.lu)

[www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)

## Règlement en ligne des litiges

La plateforme de RLL est un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, des litiges relevant du règlement 524/2013 intéressant les litiges de consommation de nature contractuelle en ligne.

Elle consiste en un site internet interactif accessible en ligne et gratuitement dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union. La plateforme se révèle particulièrement utile dans le cadre des litiges transfrontières.

Il est bon d'y faire référence lorsqu'un renvoi du consommateur vers le Centre Européen des Consommateurs est fait.

Plus d'information :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks#heading-1>

## Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS) ; la Commission de médiation en matière de surendettement

### Compétences

- Service de conseil et d'aide destiné aux personnes confrontées à une **situation de surendettement**. Propose des **renseignements** sur les démarches à entreprendre en cas de surendettement et un **accompagnement** dans les démarches de négociation avec les créanciers.

### Procédure

- Pour le débiteur : s'adresser à l'un des deux SICS **avant** d'introduire sa demande d'admission à la procédure de règlement conventionnel des dettes devant la Commission de médiation.
- Pour le créancier : déclarer les créances au Service d'information et de conseil en matière de surendettement.

### Informations pratiques :

Inter-Actions a.s.b.l.

1, rue Helen Buschholtz, L-4048 Esch-sur-Alzette

Tél. +352 54 77 24 1

[endettement@inter-actions.lu](mailto:endettement@inter-actions.lu)

[https://inter-actions.lu/type\\_portfolio/service-dinformation-et-de-conseil-en-matiere-de-surendettement-s-i-c-s/](https://inter-actions.lu/type_portfolio/service-dinformation-et-de-conseil-en-matiere-de-surendettement-s-i-c-s/)

Ligue Médico-Sociale

2, rue G.C. Marshall, L-2181 Luxembourg

Tél. +352 48 83 33 300

<https://ligue.lu/service-dinformation-et-de-conseil-en-matiere-de-surendettement>

## Après s'être adressé à l'un des deux SICs, si la procédure se poursuit : saisine de la Commission de médiation

- Demandes d'admission à la procédure de règlement conventionnel des dettes : à adresser au président de la Commission de médiation (1ère phase du règlement collectif des dettes).

### Informations pratiques :

Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région  
Commission de médiation en matière de surendettement  
L-2919 Luxembourg

## ❖ Mode alternative de règlement des litiges sectoriels

## ASSURANCES

### Commissariat aux assurances (CAA)

#### Compétences

- Autorité de surveillance compétente pour le **secteur des assurances** du Grand-Duché de Luxembourg. Son objectif est de garantir la protection des assurés et des bénéficiaires ainsi que des affiliés et bénéficiaires des fonds de pension soumis à sa surveillance.
- Propose une **résolution extrajudiciaire des litiges**, un service visant à trouver une solution à l'amiable gratuitement à une plainte déposée contre un professionnel soumis à la supervision du CAA. Dans ce cadre, le CAA est compétent pour recevoir des plaintes de personnes physiques agissant en dehors de leur activité commerciale, industrielle ou libérale et concernant des contrats d'assurance conclus ou négociés par les personnes physiques ou morales soumises à la surveillance.

#### Procédure

- L'ouverture de la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations du CAA est sujette à la condition que la réclamation ait été préalablement soumise **par écrit au professionnel visé par la réclamation** et que le réclamant n'ait pas reçu de réponse ou de réponse satisfaisante dans les **90 jours** suivant l'envoi de la réclamation.
- La demande de résolution extrajudiciaire doit être faite en langue luxembourgeoise, allemande, française ou anglaise sous forme écrite, soit par voie postale, par courrier électronique ou en ligne sur leur site.

### Informations pratiques :

7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg

Tél. +352 22 69 11 1

[reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu)

<https://www.caa.lu/>

## Médiateur en assurance (ACA/ULC)

### Compétences

- Règlement extrajudiciaire des **conflits assurantiels**, soit entre des compagnies d'assurance établies au Luxembourg et des consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre Etat de l'Union européenne.

### Procédure

- La saisine du médiateur est gratuite et doit se faire par voie écrite (lettre ou courrier électronique) dans une des langues officielles du Luxembourg ou anglais. Le médiateur peut adresser une lettre de conclusion fondée sur les dispositions légales et les éléments d'équité et même proposer une solution à l'amiable, mais sans le moindre caractère contraignant pour les parties.

### Informations pratiques :

B.P. 448 L-2014 Luxembourg

Tél. +352 44 21 44 -1

[mediateur@aca.lu](mailto:mediateur@aca.lu)

<https://www.aca.lu/fr/mediateur-assurance>

## FINANCES

### Commission de surveillance du secteur financier (CSSF)

### Compétences

- Établissement public qui assure la surveillance des professionnels et des produits du secteur financier luxembourgeois. Elle conduit ses missions de surveillance prudentielle et des marchés dans le but de contribuer à la solidité et à la stabilité du secteur financier et ce, exclusivement dans l'intérêt public.
- Veille au respect, par les entités agréées et les émetteurs, des réglementations qui leur sont applicables, y compris celles visant à assurer **la protection des consommateurs financiers** et la prévention de l'utilisation du secteur financier à des fins de blanchiment ou de financement du terrorisme.

### Informations pratiques

283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg

Tél. +352 26251-2574 ou +352 26251-2904

[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

## LOYERS

### Commission des loyers

#### Compétences

- Occasionnellement, le propriétaire et le locataire sont en discord 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.

#### Informations pratiques :

37a, rue d'Anvers, L-1130 Luxembourg

Tél. 4796 4333

[logements@vdl.lu](mailto:logements@vdl.lu)

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

## TELECOMMUNICATIONS

### Institut luxembourgeois de régulation (ILR)

#### Compétences

- Autorité indépendante et impartiale créée mettant en place des règles et conditions permettant la création d'un environnement équitable pour tous les **opérateurs de télécommunications**.
- Créée pour encadrer l'ouverture d'anciens monopoles étatiques à la concurrence. La mission de l'Institut consiste à veiller à ce que la concurrence y soit réelle et équitable et que tous les consommateurs aient accès aux services à des conditions raisonnables.

#### Informations pratiques :

17, rue du Fossé, L-1536 Luxembourg

Tél. +352 28 228 444

[mediation@ilr.lu](mailto:mediation@ilr.lu)

[www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)

## VOYAGES

### Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV)

#### Compétences

- **Règlement extrajudiciaire** aux plaintes des consommateurs relatives à des litiges nationaux et transfrontaliers relatifs à des **contrats de voyages à forfait** régis par les articles L.225-1 et suivants du Code de la consommation.
- Litige portant sur un contrat conclu par un consommateur résidant ou non au Luxembourg et un professionnel établi au Luxembourg ainsi qu'à tout autre contrat de service de voyage conclu par un consommateur résidant ou non au Luxembourg par l'intermédiaire d'une agence de voyage établie au Luxembourg.
- Peut également intervenir lorsqu'un professionnel non établi au Luxembourg accepte sa compétence lors de litiges avec des consommateurs résidant au Luxembourg.

#### Procédure

- La saisine de la CLLV est gratuite et se fait obligatoirement **par écrit** en luxembourgeois, français ou allemand. Le consommateur devra renvoyer le **formulaire de réclamation** dûment daté et signé accompagné des **pièces à l'appui** de sa demande au secrétariat de la CLLV. L'envoi peut se faire en ligne ou par envoi postal au secrétariat.
- La demande n'est recevable que si le **consommateur a préalablement adressé par écrit ses doléances au professionnel** (organisateur de voyages, intermédiaire/agence de voyages, transporteur...) et n'a pas obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de 3 mois. Elle n'est également pas recevable si elle est introduite dans les 12 mois suivant la réclamation adressée au professionnel.

#### Informations pratiques

55, rue des Bruyères, L-1274 Howald

Tél. +352 49 60 22 205

[contact@cllv.lu](mailto:contact@cllv.lu)

<https://www.ulc.lu/fr/organes/detail.asp?T=1&D=descr&ID=5>

## II – Litiges civils, administratifs et sociaux

### SANTE

#### Médiateur Santé

#### Compétences

- Service étatique indépendant disposant d'un centre de médiation pour les conflits entre un **patient** et un **prestataire de soins de santé**.

- Fournit des informations sur les droits et les devoirs du patient et joue le rôle de point de contact pour les soins transfrontaliers, c'est-à-dire pour les questions concernant le traitement au Luxembourg d'un patient affilié à l'étranger ou *vice versa*.

Informations pratiques :

73, rue Adolphe Fischer L-1520 Luxembourg

Tél. +352 2477 55 15

[info@mediateursante.lu](mailto:info@mediateursante.lu)

<https://mediateursante.public.lu/fr.html>

## DROITS DE L'ENFANT

### Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (Okaju)

#### Compétences

- Veille à l'application de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, soit des droits de tout **être humain âgé de moins de 18 ans**. Quand ces droits sont menacés, les enfants et adolescents eux-mêmes, leurs parents ou tuteurs, ou les institutions et associations concernées peuvent saisir l'Okaju gratuitement. Il peut alors émettre des recommandations, contacter les autorités responsables et intervenir dans des cas d'urgence ponctuels.

Informations pratiques :

65, route d'Arlon, L-1140 Luxembourg

Tél. +352 28 37 36 35

[contact@okaju.lu](mailto:contact@okaju.lu)

[www.okaju.lu](http://www.okaju.lu)

## ADMINISTRATION

### Ombudsman luxembourgeois

#### Compétences

- Reçoit 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.

#### Procédure

- 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. 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.

- Formulaire de contact à télécharger en plusieurs langues :  
<https://www.ombudsman.lu/FR/MGDL-002-022.php>

Informations pratiques :

36, rue du Marché-aux-Herbes, L-1728 Luxembourg

Tél. +352 26 27 01 01

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