



UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS
Membre de «Consumers International» (C.I.)
Membre du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)
nouvelle a.s.b.l.

RECOURS COLLECTIF EN REPARATION D'UN PREJUDICE ELEMENTS ESSENTIELS¹

L'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) a rendu sept avis sur le projet de loi n°7650, portant sur l'introduction d'un mécanisme de recours collectif dans le droit luxembourgeois et la transposition de la directive (UE) 2020/1828. Le processus retardé et limitant le champ d'application (les infractions résultant du droit de la concurrence/abus de position dominante, le logement, la construction dossiers dont l'ULC est souvent saisi, sont exclus) a pris plus de 5 ans à cause du Conseil d'Etat qui n'a eu cure des obligations de transposition communautaire.

« Dans l'ensemble, l'ULC réaffirme la nécessité de maintenir l'efficacité, la transparence et, l'accessibilité des recours collectifs, de garantir l'information des consommateurs, de soutenir financièrement et juridiquement les entités qualifiées, et de préserver le rôle central de la médiation dans la procédure, afin d'assurer la conformité du droit luxembourgeois aux obligations européennes et la protection effective des consommateurs » (Rapport de la commission parlementaire du 23 octobre 2025).

La loi introduit un mécanisme de recours collectif en matière de consommation, inspiré des modèles français et belge, permettant à des entités qualifiées dont l'ULC d'agir en justice au nom de plusieurs consommateurs victimes d'un même manquement professionnel. Ce dispositif vise à faciliter l'accès à la justice et à combler le vide procédural existant en la matière. Les entités qualifiées, soumises à des obligations de transparence et de gouvernance, pourront engager des actions tant nationales que transfrontières.

La loi ne crée pas de nouveaux droits matériels pour les consommateurs ni obligations supplémentaires à la charge des professionnels, mais s'inscrit dans la continuité des principes du droit luxembourgeois existant.

Le recours collectif peut être exercé en justice par une entité qualifiée lorsqu'il y a atteinte aux intérêts individuels de plusieurs

¹ **Sous réserve d'une lecture approfondie du texte finalement voté**

consommateurs placés dans une situation similaire ou identique subissant un dommage causé par un même ou par plusieurs professionnels qui sont établis au Luxembourg ou dont les activités sont exercées dans notre pays ou qui affectent notre marché, notamment des sites en ligne établis ou non dans l'Union Européenne.

Phases successives de l'action :

1. Jugement sur la recevabilité

L'assignation devant le tribunal d'arrondissement de Luxembourg indique expressément des cas individuels exemplaires présentés par le demandeur au soutien de son action. Aucun nombre minimum de cas n'est exigé par la nouvelle loi.

Le demandeur fournit au tribunal des informations suffisantes sur les consommateurs concernés par le recours collectif qui doivent notamment porter sur :

- 1° les questions de fait et de droit à traiter dans le cadre du recours collectif;
- 2° les mesures demandées ;
- 3° la description du groupe de consommateurs concernés par le recours collectif.

« Mesure de réparation » : une mesure qui ordonne à un professionnel d'offrir aux consommateurs concernés des modes de dédommagement tels que l'indemnisation, la réparation, le remplacement, la réduction du prix, la résolution du contrat ou le remboursement du prix payé.

Le tribunal détermine le contenu et les modalités de publicité du jugement de recevabilité. S'il y a lieu, les consommateurs concernés sont informés individuellement. La Direction Protection des Consommateurs (DPC), le demandeur voire l'entreprise mise en cause doivent informer le public. Toute victime, non seulement les membres de l'entité qualifiée, ont le droit d'adhérer à un recours collectif sans en supporter les frais.

2. Recherche d'un accord à l'amiable

Le jugement de recevabilité ne se prononce pas sur le fond de l'affaire mais confirme que les demandes sont plausibles ce qui renforce la position de négociation de l'entité qualifiée en vue d'un accord à l'amiable qui doit être conclu en principe dans un délai de 6 mois.

La médiation en matière de recours collectif peut être confiée au Médiateur de la consommation existant. Ce recours au Médiateur de la

consommation est gratuit mais les frais d'instruction et d'avocats doivent être supportés par les parties sans aide financière de l'Etat.

Dans la mesure du possible, les parties décrivent le groupe de consommateurs concernés par l'accord de médiation. L'exigence relative à une estimation « aussi précise que possible » du nombre de consommateurs a été supprimée, celle-ci étant jugée trop contraignante. En effet, l'adhésion des consommateurs au recours collectif ne peut intervenir qu'après la publication de l'accord homologué.

L'accord de médiation doit préciser les éléments de preuve que le consommateur devra fournir afin de démontrer qu'il a subi un préjudice identique causé par le même professionnel, condition nécessaire pour intégrer le groupe de consommateurs concernés et bénéficier de l'indemnisation prévue par l'accord.

À l'issue du processus de médiation, et une fois l'accord résultant de ce processus formellement homologué, il appartient au tribunal d'arrondissement de Luxembourg de désigner un liquidateur. Celui-ci est mandaté pour assurer l'exécution effective de l'accord, notamment en ce qui concerne l'indemnisation des consommateurs lésés.

Le liquidateur est compétent pour instruire les demandes d'adhésion des consommateurs à l'accord de médiation homologué. Ce renvoi à la procédure commune de traitement des adhésions, qu'elle résulte d'un jugement ou d'un accord, permet de garantir l'efficacité du traitement, tout en assurant une gestion centralisée, neutre et transparente du processus d'indemnisation.

Le liquidateur veille à la correcte répartition des indemnités dues aux consommateurs concernés, selon les modalités convenues dans l'accord homologué.

3. Jugement sur la responsabilité du professionnel

A défaut d'accord à l'amiable dans les délais impartis, la procédure se poursuit devant le tribunal d'arrondissement selon les règles procédurales usuelles comme celles relatives à la charge de la preuve.

Lorsque le recours collectif tend à la réparation des préjudices subis, le tribunal statue sur la responsabilité du professionnel au vu des cas individuels exemplaires. Dans le même jugement, le tribunal définit le groupe des consommateurs à l'égard desquels la responsabilité du professionnel est engagée et en fixe les critères de rattachement. Le tribunal définit les modalités d'indemnisation des consommateurs concernés.

Le tribunal désigne un liquidateur qui accomplit toutes les démarches et missions nécessaires au bon déroulement de la mise en œuvre du jugement sur la responsabilité.

S'il juge que la responsabilité du professionnel est engagée, le tribunal ordonne par le même jugement les mesures de publicité adaptées pour en informer les consommateurs susceptibles d'appartenir au groupe. Le tribunal fixe dans son jugement sur la responsabilité le délai dont disposent les consommateurs concernés pour adhérer au groupe afin d'obtenir la réparation de leur préjudice tel que défini par le jugement sur la responsabilité, ou pour s'exclure du groupe.

La volonté par un consommateur individuel d'être représenté dans le cadre d'un recours collectif est gérée par le liquidateur. Le consommateur manifeste sa demande d'adhésion auprès du liquidateur désigné par le tribunal dans les mentions d'informations obligatoires communiquées aux consommateurs.

L'intégralité des frais de recouvrement ou d'encaissement et les émoluments du liquidateur sont à la charge du professionnel visé.