

CLINIQUE DE DROIT DE LA CONSOMMATION



**CLINIQUE DE DROIT DE LA CONSOMMATION FACULTE D'ECONOMIE, DE DROIT
ET DE FINANCE UNIVERSITE DU LUXEMBOURG**

PRESENTATION DE LA CLINIQUE

Statut et objet :

La clinique de droit de la consommation de l'Université du Luxembourg (ci-après la « clinique ») est une émanation de l'Université du Luxembourg, personne morale de droit public. Elle est située au sein des locaux de l'Université.

La clinique est rattachée à l'option Droit Privé Européen, du Master en Droit Européen de l'Université du Luxembourg. Elle constitue un module d'enseignement du Master proposé aux étudiants durant les troisièmes et quatrièmes semestres du Master comptant respectivement pour 7 et 18 ECTS.

La clinique s'inscrit dans le cadre d'une approche renouvelée de l'enseignement du droit prônée par l'Unité de Recherche en Droit de la Faculté de Droit, d'Economie et de Finance de l'Université du Luxembourg, s'orientant plus spécifiquement dans la perspective d'une forme d'apprentissage actif en collaboration avec les acteurs de la vie juridique.

La clinique a une triple vocation pédagogique, sociale et scientifique. Elle contribue à former les étudiants du Master en Droit Européen, option Droit Privé Européen, à la pratique et au traitement de cas concrets dans le domaine du droit de la consommation national et européen. Elle offre un service gratuit de renseignements aux consommateurs de la Grande Région sollicitant des professionnels exerçant une activité au Luxembourg. Elle identifie certains dysfonctionnements dans les pratiques commerciales, les difficultés d'application des textes ainsi que leurs lacunes à partir des cas concrets qu'elle traite ou de recherches empiriques qui peuvent lui être confiées et réfléchit à leur traitement théorique et aux éventuelles perspectives de thèmes et projets de recherche dans lesquels ils pourraient s'inscrire.

La clinique a également pour ambition de constituer un centre de compétences dans le domaine de la recherche en droit de la consommation, de la « recherche clinique » et de l'« enseignement clinique » de façon générale et plus particulièrement de l'enseignement clinique du droit de la consommation.

Agissant plus spécifiquement sur le fondement de l'article 2 de la loi modifiée du 10 août 1991 sur la profession d'avocat et plus spécifiquement son paragraphe (3) lequel autorise *« les administrations publiques et les personnes de droit public [à] fournir des renseignements et avis juridiques relevant soit de leurs attributions, soit de leurs obligations découlant de conventions internationales »*, la clinique fournit à titre gratuit aux consommateurs des renseignements et avis juridiques relevant de ses attributions telles qu'elles sont définies par son domaine d'intervention.

Domaine d'intervention :

La clinique fournit des renseignements et avis juridiques pour toute question relevant du domaine d'application du code de la consommation luxembourgeois dans sa version résultant de la loi modifiée du 8 avril 2011 et de ses amendements futurs. La clinique traite également des questions périphériques à la situation litigieuse relevant de dispositions non issues du code de la consommation en lien avec la situation en cause, dès lors que le montant total afférent à la situation litigieuse ne dépasse pas son seuil de compétence.

Les renseignements et avis juridiques sont exclusivement délivrés à des « *consommateurs* » tels que définis par l'article L. 010-1 du code de la consommation, c'est-à-dire à « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* » dans le cadre de cas concrets avérés et sur présentation des pièces témoignant du caractère réel du cas.

Les renseignements et avis juridiques sont fournis dans le respect de la loi et de la Charte déontologique en annexe.

Par renseignements et avis juridiques il faut entendre :

- La fourniture orale de renseignements au consommateur dans le cadre de son accueil au sein de la clinique.
- L'aide à la rédaction de lettres adressées au professionnel afin d'obtenir une prise de position de ce dernier sur le cas en cause.

La clinique traite de cas dont le montant en jeu est d'une valeur égale ou inférieure à 5000 €, soit la limite de compétence en dernier ressort des Justices de paix aux termes de l'article 2 du Nouveau Code de Procédure Civile.

Mode de saisine de la clinique

Tout consommateur souhaitant consulter la clinique s'adresse directement à celle-ci par l'intermédiaire d'un formulaire standard permettant une première identification du type de litige. En fonction des informations reçues par cet intermédiaire et d'un éventuel entretien ultérieur, la clinique redirigera le requérant vers l'ULC et/ou un avocat lorsqu'elle estime ne pas pouvoir traiter la question.

Dans l'hypothèse où la clinique redirige le consommateur vers un avocat, la clinique indique par écrit au consommateur l'adresse du barreau de Luxembourg et de Diekirch ainsi que celle de son site internet sans indication précise d'un praticien et informe le consommateur de la possibilité d'avoir recours à l'aide judiciaire s'il en remplit les conditions.

Mode de fonctionnement de la clinique

La clinique est dirigée par le Directeur d'étude du Master en Droit Privé Européen assisté par un Directeur adjoint, membre du corps professoral de l'Unité de Recherche en Droit de la Faculté de Droit, d'Economie et de Finance et par 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, du Directeur adjoint et du Secrétaire général 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 Recteur de l'Université, le Vice-Recteur à la Recherche, le Vice-Recteur Académique, le Doyen de la FDEF, 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 désigné par le Ministre de la Justice, un fonctionnaire désigné par le Ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs, un représentant de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs et un représentant du Centre Européen des Consommateurs.

Les étudiants participant au programme d'enseignement clinique fournissent les renseignements et avis juridiques sous la supervision d'un membre du comité directeur de la clinique. Les renseignements ou avis émis ne le sont pas à titre professionnel et la clinique se décharge de toute responsabilité quant au contenu de ces derniers et aux résultats auxquels ils aboutissent. Les consommateurs ayant recours aux services de la clinique en sont dûment informés par la remise d'un formulaire d'information et d'une décharge de responsabilité à laquelle ils doivent souscrire afin de bénéficier des services de la clinique.

Le comité de pilotage dans sa forme restreinte, composé du comité directeur de la clinique, de l'étudiant élu ainsi que des membres externes à l'Université se réunit périodiquement et au moins une fois par an pour évaluer l'activité de la clinique.

A l'issue de chaque année académique, le comité directeur rédige un rapport annuel sur l'activité de la clinique.

INSERTION DE LA CLINIQUE DE LA CONSOMMATION AU SEIN DU MASTER 2 EN DROIT PRIVE EUROPEEN
MODULE CLINIQUE DE DROIT DE LA CONSOMMATION I (SEMESTRE 3, 7 ECTS)

Sous module I :
Introduction générale au droit européen et luxembourgeois de la consommation (1 ECTS)

Droit substantiel de la consommation (10 UE)

E. Poillot

Programme : Présentation du droit substantiel européen et luxembourgeois de la consommation. Familiarisation avec le code de la consommation et son maniement.

Droit juridictionnel de la consommation (5 UE) Un magistrat

Programme : Présentation des compétences juridictionnelles en droit de la consommation luxembourgeois.

Sous-module II :
Introduction à l'enseignement clinique du droit (2 ECTS)

Méthode appliquée à l'analyse factuelle, à la qualification et à la rédaction juridique (5 UE)

E. Poillot / Un avocat (possibilité d'enseignement à deux)

Programme : Analyse à partir de cas concrets, des faits pertinents d'une espèce, des qualifications pouvant leur être appliquées. Initiation à la rédaction d'un document juridique (lettre de réclamation par exemple) à partir d'éléments identifiés.

Pédagogie appliquée à l'enseignement clinique (5 UE) Un collègue de la Faculté de lettres

Programme : Initiation à la pédagogie dans le cadre d'une relation extra scolaire : clarté de l'expression, vulgarisation de concepts complexes.

Psychologie appliquée à l'enseignement clinique (5 UE)

Un collègue de la Faculté de lettres

Programme : Initiation à l'analyse comportementale : gestion du stress, gestion des situations difficiles.

Psychologie de la relation juridique (5 UE) (Préparation aux entretiens). Un avocat

Programme : Initiation à partir de cas concrets à l'entretien juridique, prise de note, identification des questions importantes, gestions des imprécisions et des présentations inexacts ou tendancieuses du cas en question, gestion des attentes et prétentions excessives et/ou manifestement infondées.

Sous-module III :
Pratique du conseil (4 ECTS)

Réception du public. Activité de conseil. *Debriefing* bimensuel avec analyse des cas rencontrés

Mode d'évaluation du 1^{er} semestre:

Entretien final avec l'équipe d'encadrement et certains intervenants où l'étudiant fait le point de ses connaissances théoriques et de sa pratique du conseil.

MODULE : CLINIQUE DE DROIT DE LA CONSOMMATION II (SEMESTRE 4, 18 ECTS)

Sous-module III : Pratique du conseil (4 ECTS)
Réception du public. Activité de conseil. <i>Debriefing</i> bimensuel avec analyse des cas rencontrés.

Sous module IV : Rapport d'activité au sein de la clinique (4 ECTS)
Rapport écrit individuel des étudiants relatif à leurs entretiens et aux conseils donnés.

Mode d'évaluation du 2nd semestre :

Appréciation du rapport écrit (70% de la note finale), appréciation de la présentation orale du rapport (30% de la note finale) soutenue devant un jury composé d'enseignants chercheurs et de praticiens du droit.

NB : La participation à la clinique de droit de la consommation est ouverte à tout étudiant du Master 2 dans la limite de 14 étudiants et peut donc conduire à une sélection des étudiants désireux de prendre part au projet.

CHARTRE DE DEONTOLOGIE 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 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 ou d'avis 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 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 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.