

DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



126 DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



98

En matière de services
de communications
électroniques



27

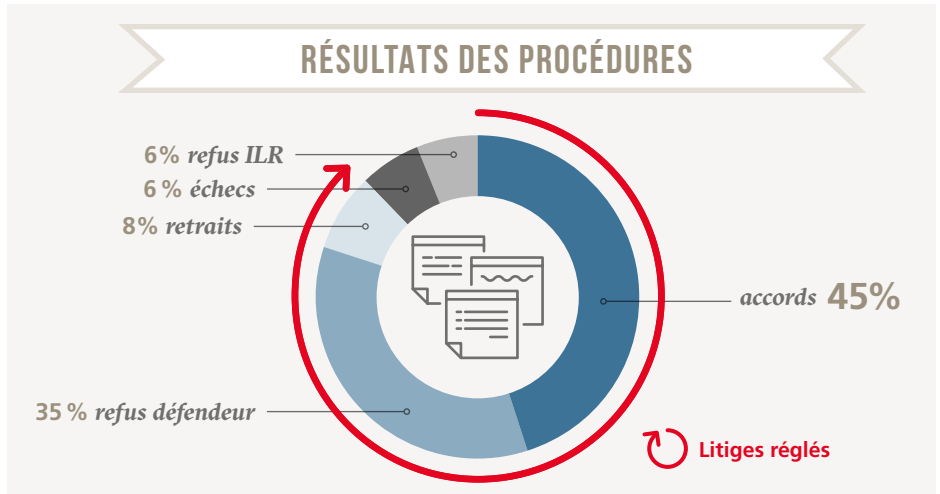
Dans le secteur de l'énergie
(électricité et gaz naturel)



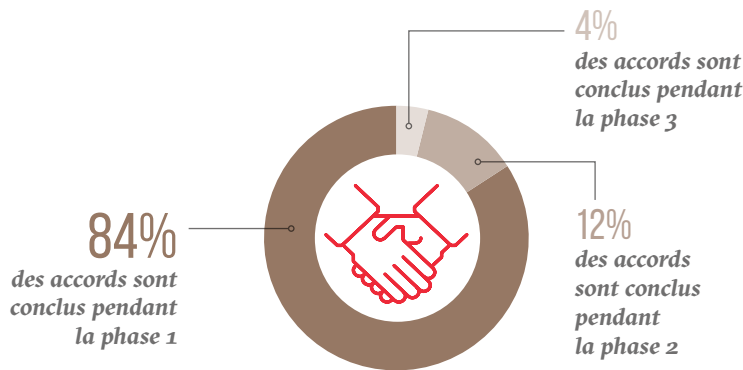
1

En matière de
services postaux

RÉSULTATS DES PROCÉDURES



ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION

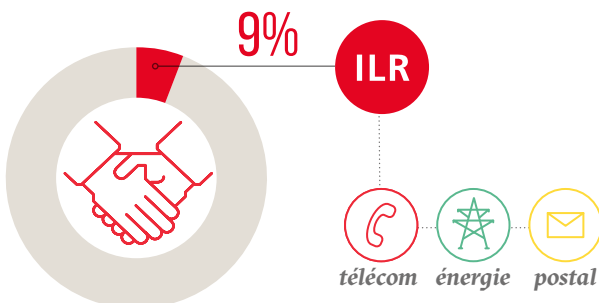


2 TYPES DE FORMULAIRES
DE DEMANDE DE MÉDIATION

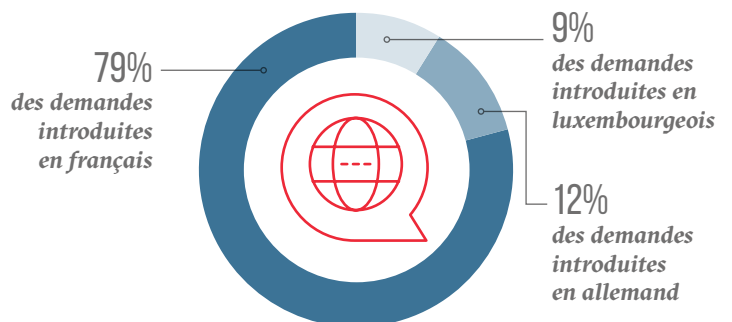


STATUT D'ENTITÉ QUALIFIÉE

demandes traitées par l'ILR qui ont été transmises par le
Service national du Médiateur de la consommation

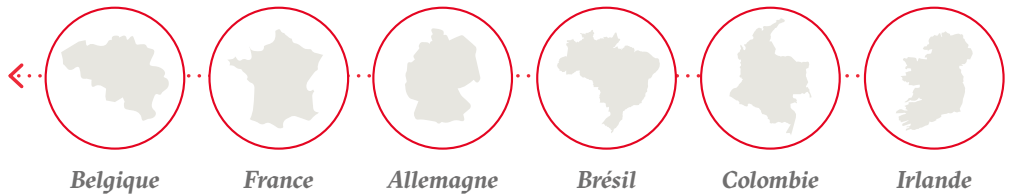


LANGUES DE PROCÉDURE



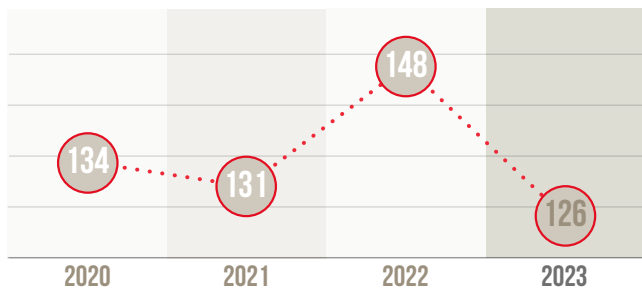


7%
des litiges ont été
introduits par des
consommateurs
résidant en :

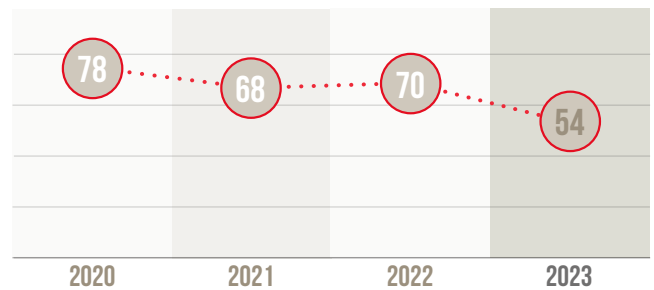


ÉVOLUTIONS

DEMANDES REÇUES



ACCORDS TROUVÉS



DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

La procédure de médiation proposée par l'ILR est subdivisée en trois phases

LES DEUX PARTIES TENTENT
DE TROUVER UNE
SOLUTION PAR ÉCRIT

1

PHASE ÉCRITE



LE MÉDIATEUR ASSISTE
ET RESTE NEUTRE

LES DEUX PARTIES TENTENT DE RÉGLER
LEUR LITIGE PAR VOIE ORALE

2

AUDITION



LE MÉDIATEUR ASSISTE
ET RESTE NEUTRE

À DÉFAUT D'ACCORD,
LE MÉDIATEUR PREND
POSITION PAR ÉCRIT

3

PROPOSITION
DE SOLUTION



FIN

LES PARTIES ONT LE DROIT DE SE RETIRER À TOUT MOMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION. PENDANT CHACUNE DES PHASES, LES PARTIES PEUVENT ÉGALEMENT DÉJÀ PARVENIR À UN ACCORD À L'AMIABLE, SANS DEVOIR ATTENDRE LA FIN DE LA PROCÉDURE.

QUI PEUT RECOURIR À LA MÉDIATION ?



CONSUMMATEURS

résidents luxembourgeois ou d'un État membre
de l'Union européenne contre un professionnel
du secteur établi au Luxembourg



PROFESSIONNELS

du secteur établis au Luxembourg contre un
consommateur résident luxembourgeois



télécom



énergie



postal



AUCUN PROFESSIONNEL
N'A RECOURU À LA
PROCÉDURE DE
MÉDIATION POUR RÉGLER
UN LITIGE AVEC UN CLIENT