

# PREMIER BILAN DU SERVICE NATIONAL DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

CONFÉRENCE DE PRESSE

---

26 mai 2017



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION  

---

PLACE À L'ENTENTE



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Économie

---

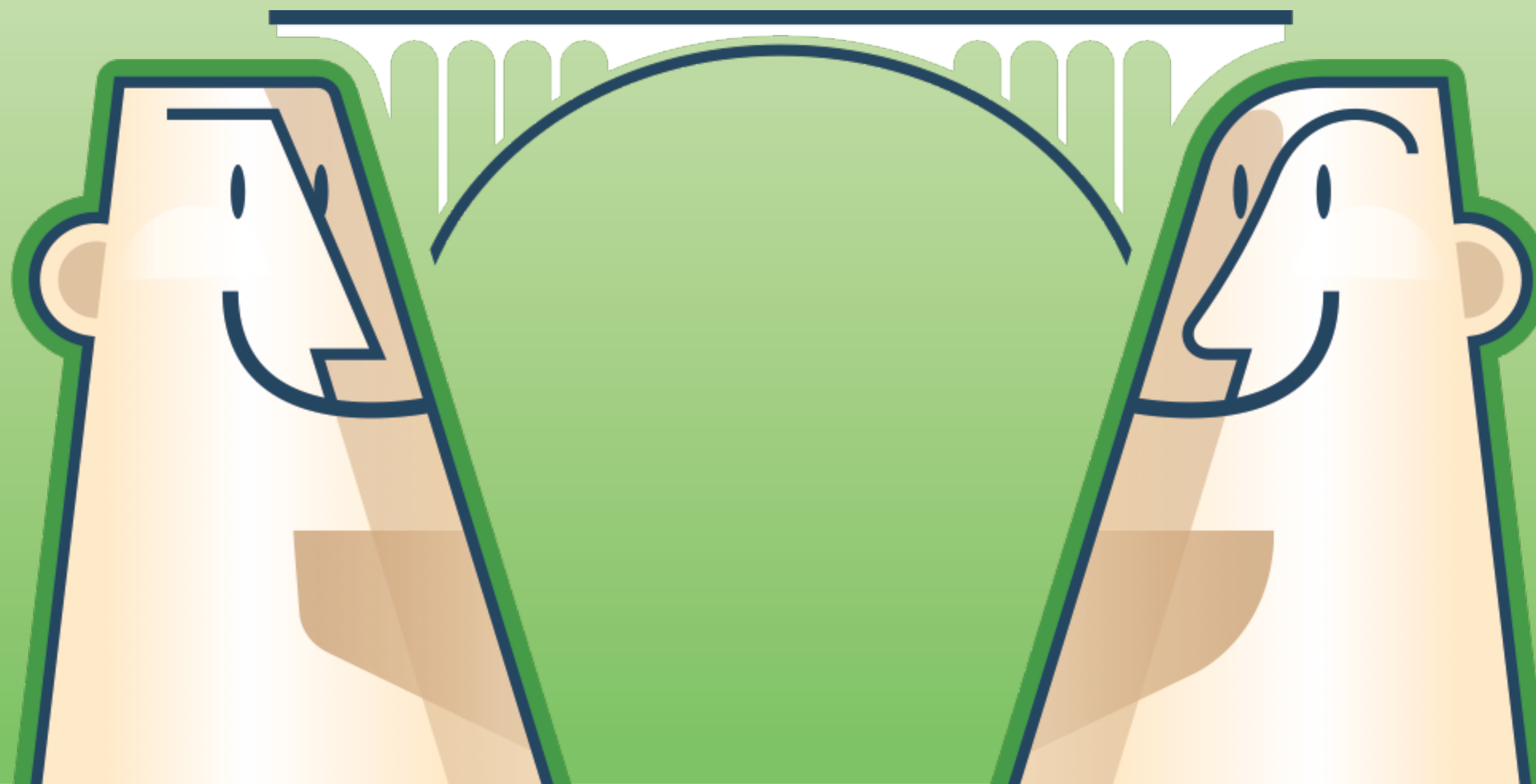


**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

---

**PLACE À L'ENTENTE**

# Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Luxembourg



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

---

PLACE À L'ENTENTE

# Le SNMC en quelques mots...

---

Le Service national du Médiateur de la consommation a été créé le 21 novembre 2016 et traite les litiges issus d'un contrat de consommation entre un professionnel et un particulier.

La médiation a pour but de régler des désaccords par voie extrajudiciaire avec l'appui d'un médiateur qui encadre les parties concernées.

Quand le SNMC ne peut traiter un dossier hors de son champ de compétences, il le transmet à une entité qualifiée ou à une structure compétente en la matière.



# 3 entités qualifiées autres que le SNMC :

---



Institut Luxembourgeois  
de Régulation



Commission Luxembourgeoise  
des Litiges de Voyages



Commission de Surveillance  
du Secteur Financier



# Les avantages de la médiation

---

## **RAPIDE**

La loi prévoit qu'une médiation soit clôturée en 3 mois.

## **SANS FRAIS POUR LES PARTIES**

L'État prend en charge les frais liés au processus de médiation.

## **CONFIDENTIEL**

Le contenu d'une médiation n'est révélé à personne d'autre que le médiateur et les parties.

## **DURABLE**

La médiation tend vers un accord à l'amiable des deux parties.

## **VOLONTAIRE**

Les parties peuvent choisir de participer ou de se rétracter à tout moment.

## **SOUPLE**

Le processus de médiation s'adapte aux besoins de chaque partie impliquée.

## **NEUTRE**

Le médiateur ne prend parti de personne et traite le dossier de façon impartiale.



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE

# Les organismes qui peuvent conseiller les consommateurs sur le fond de leur litige :

---



Union Luxembourgeoise  
des Consommateurs



Centre Européen des  
Consommateurs Luxembourg



# Premières conclusions après 6 mois

---

## PREVENTION DES LITIGES

Plus les parties saisissent le médiateur prestement, plus il est simple de trouver une solution (exemple: rénovation d'un appartement).

## CLARIFICATION DES MALENTENDUS

Parfois le litige ne naît qu'à la suite d'un malentendu réciproque (exemple: dégâts des eaux, dossier bloqué pendant 3 ans, 1h30 de médiation avec accord final).

## CREATIVITE DE LA SOLUTION AMIABLE

L'unique limite est l'ordre public (exemple: réparation des suspensions sans équilibrage).





Particularité unique en Europe:

Les entreprises également peuvent s'adresser au Médiateur de la consommation.





# POURQUOI RECOURIR À LA MÉDIATION ?

L'objectif capital d'une entreprise est de résoudre un litige rapidement et à moindre frais.

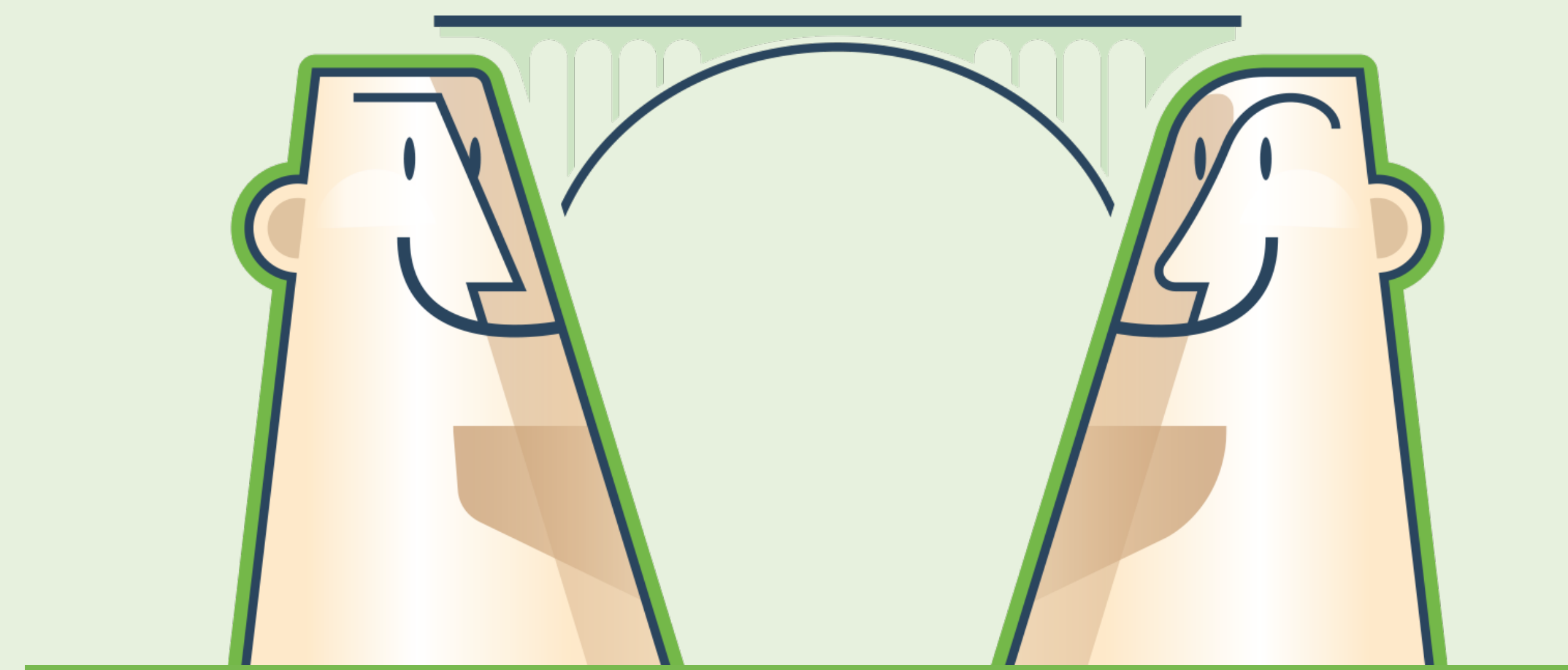
Le traitement en interne d'un litige immobilise des ressources qui pourraient être investies de manière plus productive au profit de votre entreprise.

Une des options pourrait être celle d'entamer une procédure judiciaire. Or, celle-ci risque d'être longue et coûteuse et les débats sont publics, ce qui risque de nuire à la réputation de votre entreprise.

Le Médiateur de la consommation est neutre et impartial et peut vous aider à trouver rapidement une solution à l'amiable avec votre client, les frais sont entièrement pris en charge par l'État.

La médiation est volontaire et confidentielle, c'est-à-dire que vous restez à tout moment maître de la situation.

Le dialogue confidentiel avec votre client vous permettra également d'optimiser vos procédures internes et de découvrir d'éventuelles failles de vos produits.



# Le Label

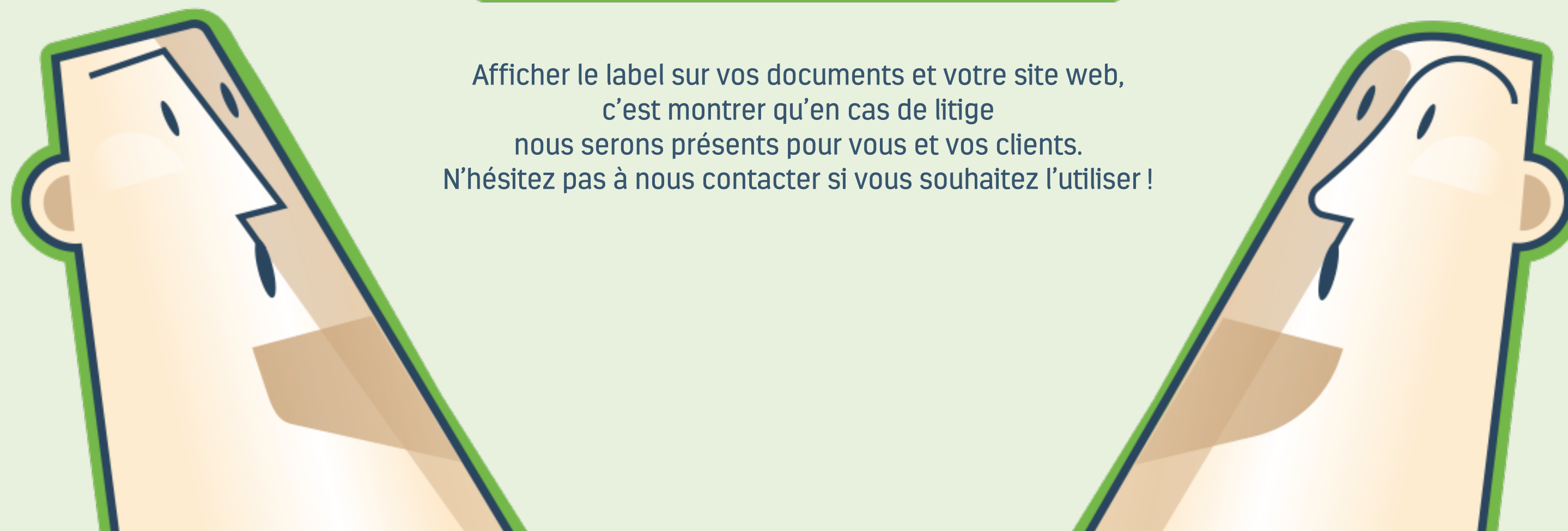
Vous soutenez l'action du Médiateur de la consommation ?

---

Dites-le avec le label !



Afficher le label sur vos documents et votre site web,  
c'est montrer qu'en cas de litige  
nous serons présents pour vous et vos clients.  
N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez l'utiliser !



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE

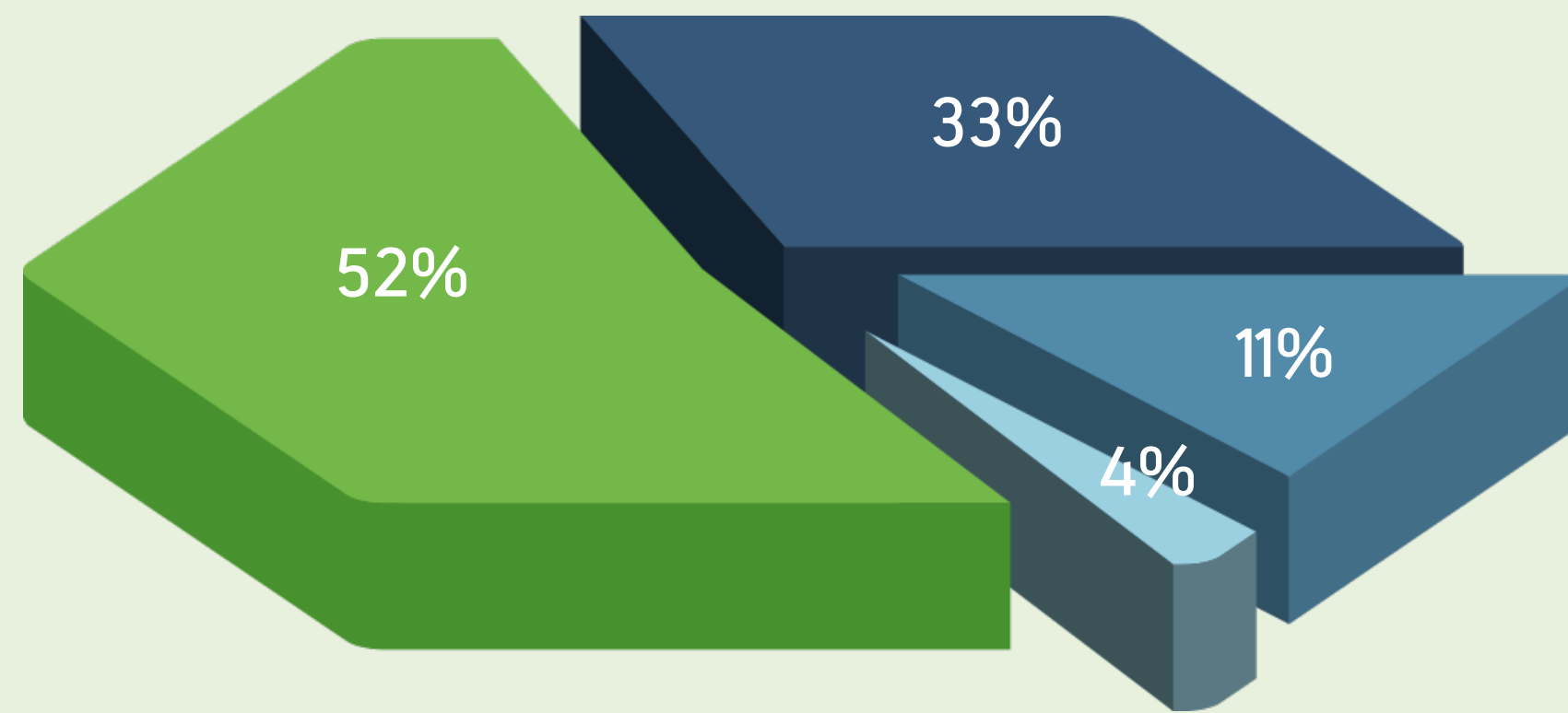
# Les intérêts des consommateurs de recourir à la médiation

---

- Gain de temps et d'énergie
- Dialogue direct avec un responsable de l'entreprise
- Rétablissement de la confiance dans l'entreprise
- Apaisement psychologique



# 171 demandes soumises au SNMC depuis le 21 novembre 2016

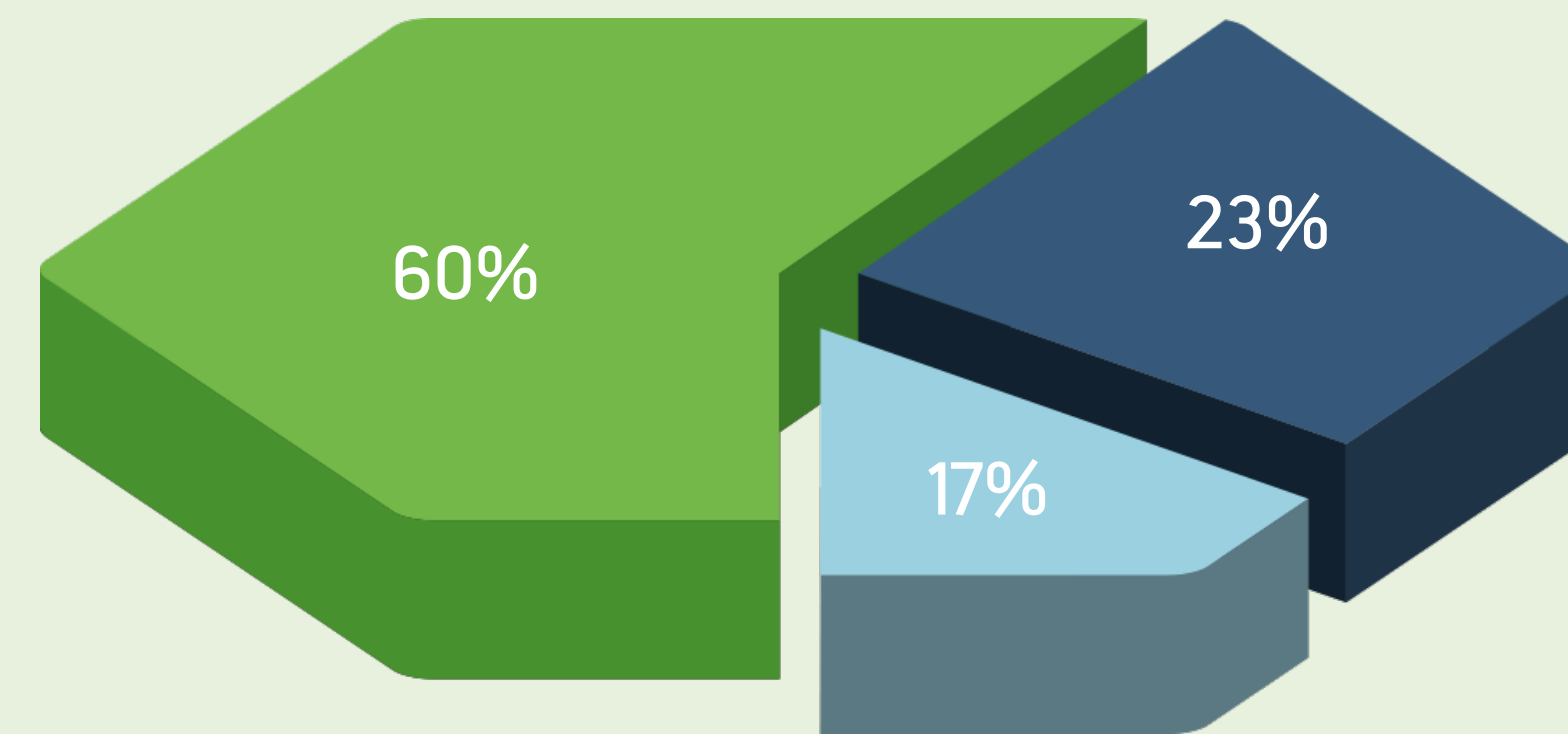


**57** demandes de la compétence du SNMC

**19** demandes transmises

**89** demandes d'informations

**6** demandes irrecevables



**60%** de participation

**17%** en cours d'instruction

**23%** de refus de participation



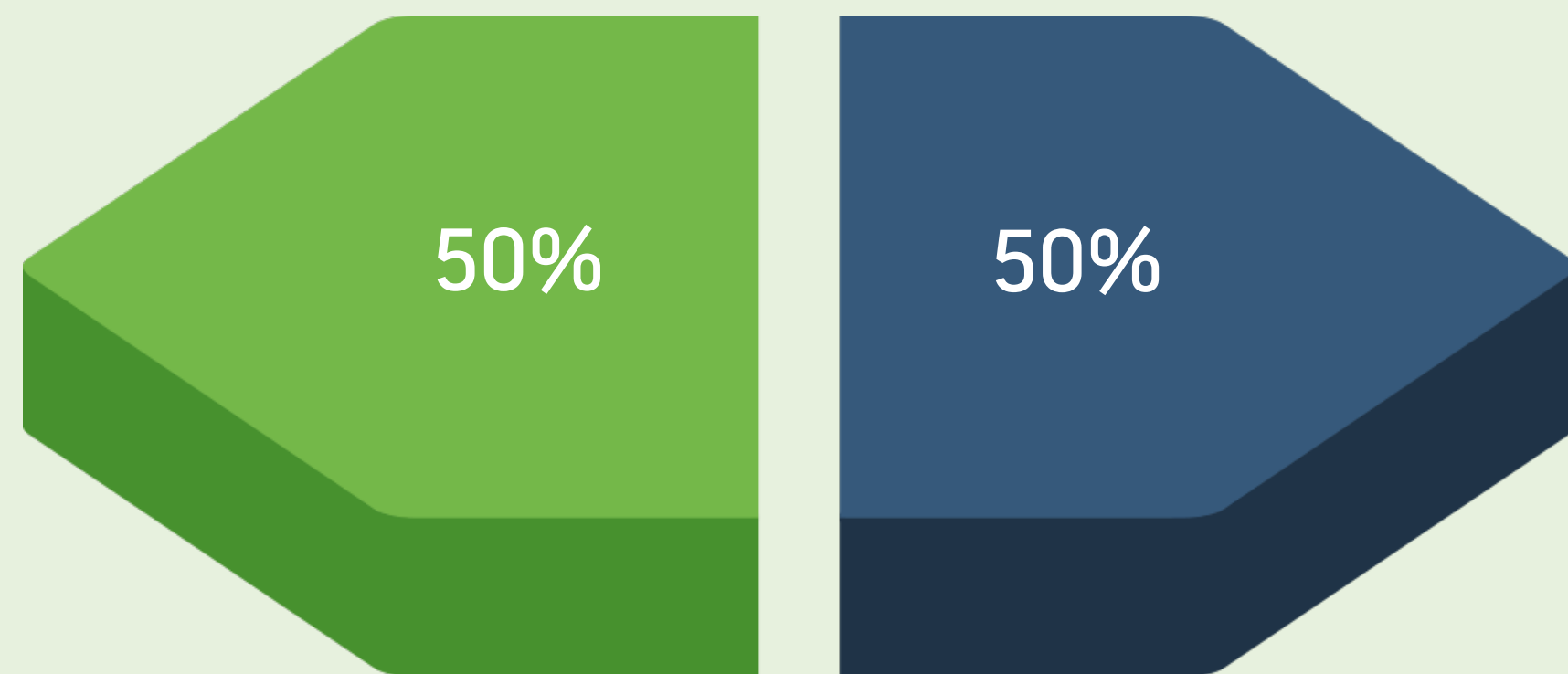
**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE

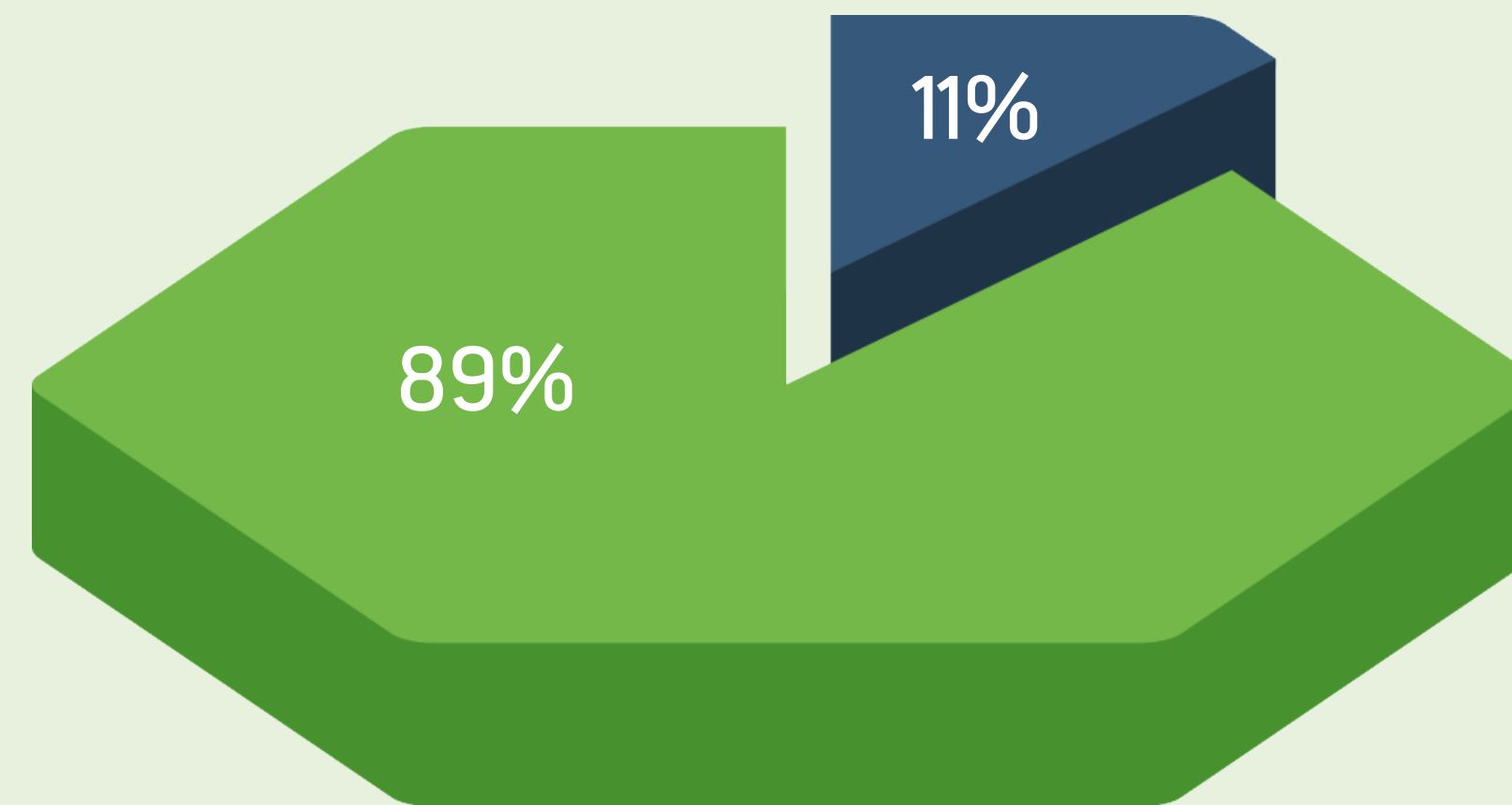


# 171 demandes soumises au SNMC depuis le 21 novembre 2016

Refus explicites



Refus implicites



 Professionnel

 Consommateur



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE

# 19 demandes transmises

---

**11** Institut Luxembourgeois  
de la Régulation (ILR)

**2** Centre Européen  
des Consommateurs  
(CEC Luxembourg)

**2** Commission de Surveillance  
du Secteur Financier (CSSF)

**3** Ombudsman

**1** Service national d'information  
et de médiation en santé





# Traitement des 57 demandes de la compétence du SNMC

---



26 accords



8 médiations en cours



9 refus implicites



10 dossiers en cours d'instruction



4 refus explicites



# Répartition des 57 demandes par matière

---



2 Assurances



9 Automobile



23 Construction



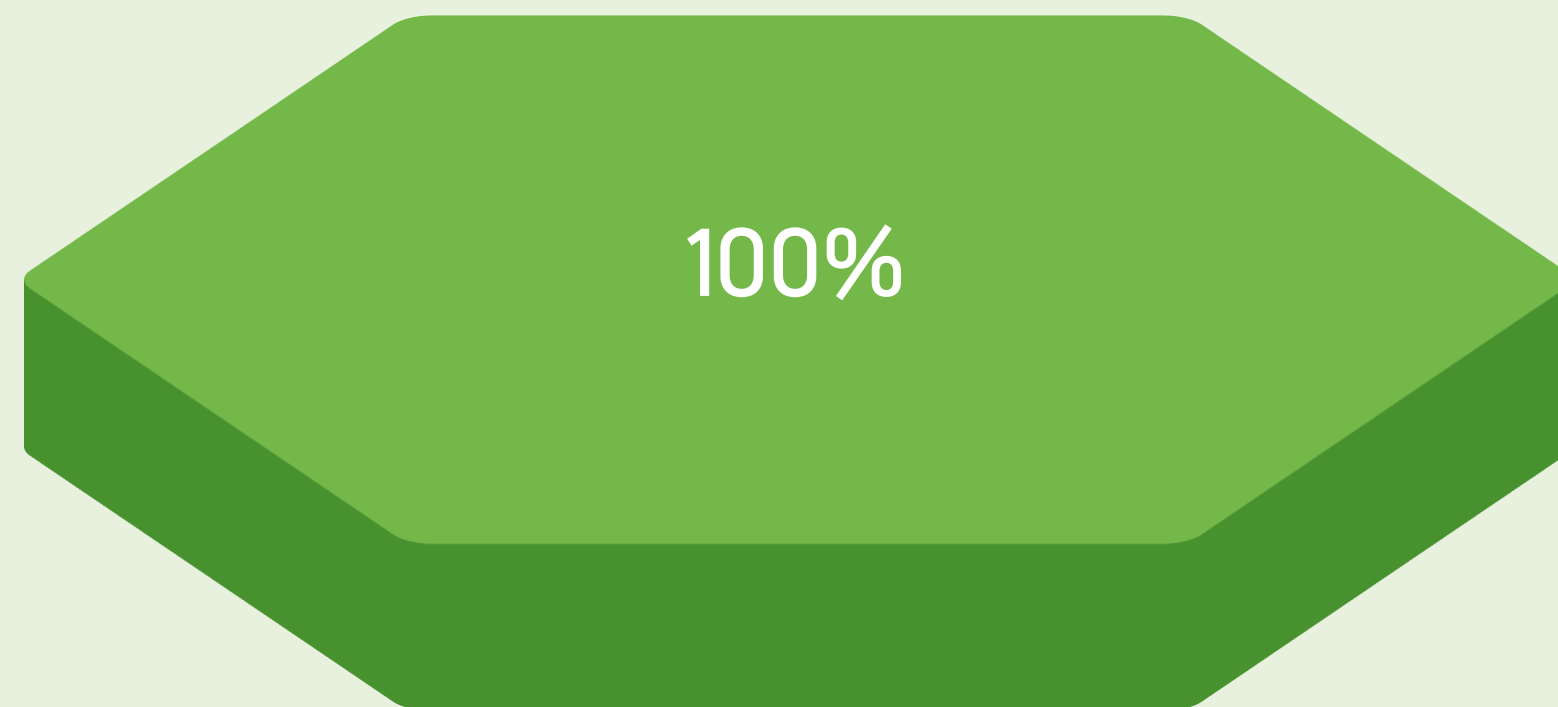
23 Autres



# Résultats des recours à la médiation

---

## Taux de réussite



26 médiations clôturées = 26 accords

## Les montants impliqués

**38€** Plus petit montant impliqué

**91 415€** Plus gros montant impliqué

**8 013€** Montant moyen impliqué



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE

# Témoignages

---

*« Meng Erfahrung mam médiateur*

- 1. Keng Wardezeit, emmer dé selweschten Daag eng Äntwert*
- 2. Gudden accueil an de bureaux*
- 3. Dank dem Här Fellens huet meng affaire sech zum Gudden gewennt*
- 4. Ech si frou, dass én lo sou eng Ulaafstell huet*
- 5. A virun allem en immens frendlechen Service, an emmer en oppent Ouer*

*Dem Här Fellens an senger Equipe en decke Merci. »*

**Madame Zens, consommatrice**

*« Après de maintes mésaventures, nous avons appris avec soulagement la création à Luxembourg d'un Médiateur de la consommation. Nous y avons reçu l'attention et le support tant recherchés lors de nos maintes démarches précédentes. La médiation nous a permis, en moins de deux heures autour d'une table avec la contrepartie, de trouver des voies de solutions potentielles qui n'étaient pas envisageables précédemment. »*

**P. Rolles, consommateur**

*« Après 9 mois d'acharnement sans retour positif auprès d'un organisme du Luxembourg, j'ai fait appel à un médiateur luxembourgeois et mon litige a été résolu en 15 jours.*

*Nous avons été en relation plusieurs fois par mail et par téléphone, cette personne a très bien compris le sujet de la discorde qui m'opposait à cet organisme et a suivi mon dossier avec un professionnalisme certain. »*

**Martine D., consommatrice**

*« Le service de médiation nous a aidé à débloquer une situation de litige avec un grand fournisseur du pays. M. Fellens est intervenu avec beaucoup de tact et le professionnalisme dans cette affaire. Nous avons apprécié la réactivité et l'accessibilité du dispositif de médiation et nous avons pu résoudre le litige de manière extrajudiciaire. Une belle initiative et service offert pour la population. »*

**Pascal R., consommateur**



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE



« Depuis l'instauration du nouveau Service national du Médiateur de la consommation, j'ai déjà eu recours aux services de médiation pour régler un litige.  
Résultat: un gain de temps, d'argent et une résolution du léger conflit après seulement une entrevue des parties concernées en présence du médiateur. »

Marc Bastian, service clients



« La médiation a été très efficace et profitable pour permettre aux deux parties de se poser sans animosité et trouver une solution efficace et convenable pour chacun. »

Pierre Bouget, gérant



« Nous avons été contactés par le Médiateur de la consommation en raison d'une réclamation présentée par un client d'assurance au sujet de l'indemnisation de son sinistre 'dégâts des eaux'. L'affaire de ce sinistre s'était compliquée depuis un certain temps par l'une et l'autre difficultés plutôt inhabituelles. Finalement, elle a été résolue assez rapidement d'un commun accord entre parties. L'entremise du Médiateur de la consommation était convaincante par sa démarche de dialogue constructif et de neutralité totale.  
Un succès! »

Une compagnie d'assurances de la place



# SMART & FAIR MEDIATION IN LUXEMBOURG



# PREMIER BILAN DU SERVICE NATIONAL DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

CONFÉRENCE DE PRESSE

---

26 mai 2017



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION  

---

PLACE À L'ENTENTE



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Économie

---