

RAPPORT D'ACTIVITÉ
ANNUEL DU SERVICE
DE MÉDIATION

2024

DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



117 DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



78

En matière de services
de communications
électroniques

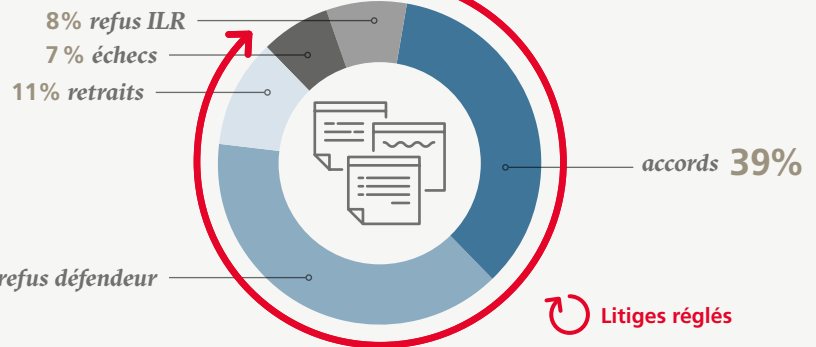
32

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

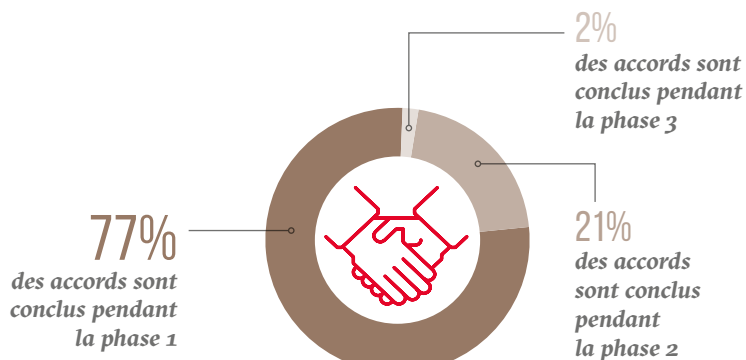
7

En matière de
services postaux

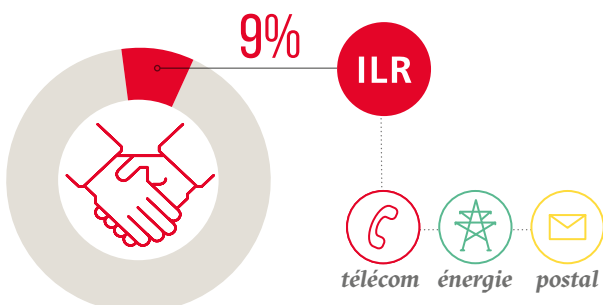
RÉSULTATS DES PROCÉDURES



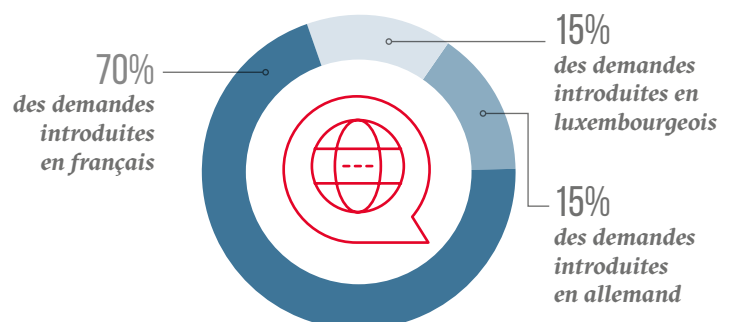
ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION

2 TYPES DE FORMULAIRES
DE DEMANDE DE MÉDIATION94%
envoyés
en ligne6%
envoyés par
voie postale

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





6%

des litiges ont été
introduits par des
consommateurs
résidant en :



Belgique



France



Allemagne

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

!

EXCEPTION :
EN MATIÈRE D'ÉLECTRICITÉ,
CONSOMMATEUR ET
PROFESSIONNEL PEUVENT
SAISIR LE SERVICE
DE MÉDIATION