



# Consommateurs, voici votre médiateur

Le Service national du médiateur de la consommation (SNMC) vise à répondre à tous les litiges en matière de consommation. Il est entièrement gratuit et plus rapide que les procédures judiciaires. Mode d'emploi.

Il est là pour résoudre un litige par un règlement extrajudiciaire ou le transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière. Le nouveau médiateur de la consommation, Claude Fellens, est là pour tous les consommateurs, comme l'a souligné hier la secrétaire d'État à l'Économie, Francine Closener.

De notre journaliste  
Geneviève Montaigne

Si vous avez des ennuis avec votre toaster qui ne fonctionne pas et vous n'arrivez pas à trouver d'arrangement avec le professionnel en cause, vous pouvez vous tourner vers le médiateur de la consommation qui réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et particulièrement ces petits litiges qui découragent les consommateurs de se tourner vers la justice», illustre la secrétaire d'État à l'Économie, Francine Closener, qui présentait hier le nouveau Service national du médiateur de la consommation qui permettra d'éviter des démarches judiciaires longues et coûteuses.

Encore un service supplémentaire offert au public qui bénéficie déjà de plusieurs organes de médiation vers lesquels il peut se tourner. Mais ce nouveau service a ceci de particulier qu'il centralise toutes les demandes et ce n'est pas du luxe. «Le médiateur fait du dispatching», précise Francine Closener pour expliquer

que ce dernier constitue «un point de contact» et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

## Une directive européenne

Ses missions? Réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter elle-même. Il existe déjà des entités spécialisées qui règlent les litiges à l'amiable dans des secteurs bien précis comme la Commission de surveillance du secteur financier (CSSF) pour les banques et les Professionnels du secteur financier (PSF), l'Institut luxembourgeois de régulation (ILR) pour les télécommunications, l'énergie et les services postaux mais également la Fégarlux (fédération des garagistes) qui propose une médiation (voir la liste ci-dessous).

Le nouveau médiateur de la consommation aura surtout comme mission de prendre en charge des cas pour lesquels aucune entité qualifiée existante n'est compétente. Le résiduel, en d'autres termes.

La secrétaire d'État rappelle que la création de ce nouveau service fait suite à une directive européenne qui vise à favoriser les règlements extrajudiciaires des litiges.

La médiation offre plusieurs avantages, comme l'expliquait

hier Claude Fellens, celui qui occupe précisément le nouveau poste de médiateur de la consommation.

## Un processus sans frais

Le processus est sans frais, il est volontaire, confidentiel et surtout très rapide dans la mesure où les parties sont informées du résultat du processus au plus tard 90 jours après la réception de la demande complète, c'est-à-dire après un premier échange de vues entre les parties.

Enfin, ce processus «est une chance de changer une relation conflictuelle en une relation de confiance, qui permet de maintenir la relation d'affaires», explique le médiateur.

Francine Closener souligne les résultats d'une étude publiée par le Parlement européen qui indique que cette procédure de médiation coûte 30 % moins cher qu'une procédure judiciaire. «Nous avons choisi la gratuité», rappelle-t-elle. L'étude révèle surtout que la médiation est 60 % plus rapide et que 70 % des personnes qui y ont recouru sont satisfaites du résultat.

Le médiateur de la consommation n'a pas chômé ces derniers mois. Claude Fellens, ancien magistrat, a déjà développé un site internet qui répond à toutes les questions de consommateurs mais également des professionnels.

## Les secteurs déjà couverts

Le ministère de l'Économie a dressé un état des lieux du réseau luxembourgeois des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Le médiateur pourra s'appuyer sur une liste déjà consistante de services de médiation qui devront être agréés comme entité qualifiée.

- Commission de surveillance du secteur financier (CSSF): compétente pour les litiges concernant les banques et les autres profes-

sionnels du secteur financier soumis à sa surveillance.

- Institut luxembourgeois de régulation (ILR): compétent pour les litiges concernant les communications électroniques, l'électricité, le gaz et les services postaux.

- Commission luxembourgeoise des litiges de voyage (CLLV): fonctionne sous forme paritaire entre les groupements professionnels et l'Union luxembourgeoise des agences de voyages du

Grand-Duché de Luxembourg (ULAV). Ces trois premières entités sont déjà agréées.

- Médiateur en assurances: fonctionne sous forme paritaire entre l'Association des compagnies d'assurances (ACA) et l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC). Compétente pour les contrats d'assurance pour résidents et assurances non-vie pour les non-résidents.

- Bureau et commission d'arbitrage de la Fédération des garagistes du Grand-Duché de Luxembourg (Fégarlux): compétents



pour les différends relatifs à la réparation automobile, à l'exclusion des ventes de voitures neuves ou d'occasion.

- Bureau et commission d'arbitrage de l'Association des distributeurs automobiles luxembourgeois (ADAL): compétents pour les différends relatifs à la

réparation automobile exécutée par les garagistes affiliés à l'ADAL, à l'exclusion des ventes de voitures neuves ou d'occasion.

- Chambre immobilière du Grand-Duché de Luxembourg ASBL (CIGDL): compétente pour les litiges entre leurs membres

et les clients.

- Centre de médiation civile et commerciale (CMCC): partenariat entre la Chambre de commerce, la Chambre des métiers, le barreau de Luxembourg et le Collège médical.

## Le médiateur, comment ça marche?

**Le médiateur tente de rapprocher le consommateur et le professionnel. Il peut aussi proposer des solutions.**

Le SNMC peut être saisi tant par les consommateurs que par les professionnels par courrier, fax, courrier électronique en remplissant le formulaire disponible sur le site internet.

Après que le consommateur ou le professionnel a introduit la demande de règlement à l'amiable, il recevra un accusé de réception. Le médiateur

de la consommation contacte l'autre partie pour lui demander si elle accepte de participer à ce processus et de prendre position par rapport à la demande. Si l'autre partie refuse ou ne répond pas à l'invitation du médiateur de la consommation, le processus est terminé.

Si l'autre partie accepte de partici-

per et communique sa position au médiateur, ces informations sont transmises au demandeur. Le médiateur essaie ensuite de rapprocher les positions des parties pour trouver un accord à l'amiable. Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, le médiateur peut inviter les parties dans les locaux du SNMC pour discuter ensemble d'une solution à l'amiable. Si les parties trouvent un accord à l'amiable, elles signent cet accord. Si les parties ne trouvent pas d'accord à l'amiable, le médiateur de la consommation peut proposer une solution que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

[www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)

## Ne pas confondre avec l'ULC

L'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) souligne qu'il ne faut pas confondre les missions et services proposés par ce nouveau médiateur de la consommation avec ceux offerts par l'ULC. «Le rôle primordial de l'ULC est la recherche d'un arrangement à l'amiable dans le cadre d'un litige né d'un contrat de vente ou d'un contrat de service conclu entre un consommateur et un professionnel», communique l'ULC. Elle intervient dès la naissance du litige en aidant les consommateurs dans leurs différentes démarches à l'égard du professionnel afin de défendre et protéger leurs intérêts et de faire valoir leurs droits.

Le rôle du nouveau médiateur n'est pas de défendre les droits du consommateur et il n'est, dès lors, pas qualifié ni pour intervenir dans un litige naissant ni pour accompagner le consommateur dans ses démarches vis-à-vis du professionnel. Le médiateur n'intervient qu'une fois que les relations entre parties ont échoué, en tant qu'intermédiaire impartial pour tenter de faciliter le dialogue entre les parties et de les accompagner dans leur recherche conjointe d'une solution à l'amiable.

Pour que le médiateur puisse être valablement saisi, il faut que le professionnel ait accepté sa compétence. Dans le cas contraire, le médiateur ne pourra agir. Soit les parties réussissent à trouver un accord, soit la conciliation du médiateur échoue. Dans les deux cas, ce dernier met fin à la médiation par un procès-verbal constatant soit l'accord trouvé entre parties, soit l'échec. L'intervention du médiateur se termine à ce moment-là. «Nous assistons encore nos membres dans des litiges de bail à loyer, matière dans laquelle le médiateur n'est pas compétent», précise l'ULC.



Photo : Jean-Claude Ernst

Claude Fellens, le médiateur de la consommation, aux côtés de Francine Closener, secrétaire d'État à l'Économie, hier matin.