



# Un service unique pour les litiges de la consommation

LUXEMBOURG Tous les consommateurs en litige pourront saisir le Service national du médiateur de la consommation (SNMC).

Une méthode «transparente et rapide» pour résoudre les conflits. Le nouveau Service national du médiateur de la consommation (SNMC) présenté hier par Francine Cloesener, secrétaire d'État à l'Économie, répond à un constat: les

litiges de la consommation sont souvent de faible valeur et la voie judiciaire n'est pas toujours utile.

En plus des différentes entités déjà existantes mais spécialisées, le SNMC pourra donc «centraliser toutes les demandes des consommateurs ou des entreprises dans le cadre d'un litige de consommation, c'est-à-dire un contrat de service ou de vente», explique le

médiateur, Claude Fellens. Et si besoin, renvoyer dans les services spécialisés comme la Commission de surveillance du secteur financier ou la Commission des litiges de voyage, deux autres entités «qualifiées» comme le SNMC.

«Cela a pour but une simplification administrative», expliquent les responsables. D'autant que le processus concerne tous les résidents de l'Union européenne dont le contrat de

service ou de vente est au Grand-Duché. La saisine est rapide et confidentielle, notamment sur [www.mediateur-consommation.lu](http://www.mediateur-consommation.lu).

Le service tente de trouver un terrain d'entente entre les deux parties en moins de trois mois. «Toute demande extrajudiciaire d'un litige est entendue. La médiation est une alternative à un procès judiciaire ou à la frustration de ne rien pouvoir faire». JONATHAN VAUCHER