



LA RÉSOLUTION
EXTRAJUDICIAIRE DES
LITIGES DANS L'UNION
EUROPÉENNE

Janvier 2016

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.



Co-funded by
the European Union

Centre Européen des Consommateurs GIE
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu

Saviez-vous que la médiation existe aussi dans le domaine de la consommation transfrontalière ?

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs peut vous aiguiller vers un tiers indépendant qui tentera d'amener les parties à une solution commune.

QUEST-CE QUE LA MEDIATION?

Des dispositifs de règlement alternatif des litiges ont été développés dans toute

l'Europe afin d'aider les consommateurs en litige avec un professionnel, et qui n'ont pas pu parvenir à un accord. Ces dispositifs font appel à un arbitre, un médiateur ou un ombudsman pour aider le consommateur et le professionnel à trouver une solution à l'amiable. Les avantages de ces dispositifs sont d'être meilleur marché, plus rapides et plus informels qu'une action en justice, ce qui fait d'eux un outil intéressant pour les consommateurs.

QUELQUES EXEMPLES

Au Luxembourg et dans les autres pays de l'Union européenne, il existe plusieurs sortes de dispositifs de règlement alternatif des litiges, chacun ayant notamment ses propres compétences, procédures et tarifs.

Sont par exemple à la disposition du consommateur en litige avec un professionnel :

- Au Luxembourg : la Commission Luxembourgeoise de Litiges de Voyages, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, le Médiateur en Assurances, le Commissariat aux Assurances, la Fédération des Garagistes du Grand-Duché de Luxembourg, le Centre de Médiation Civile et Commerciale, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (pour le gaz naturel, l'électricité, les communications électroniques et les services postaux), la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à sec et du Textile.
 - En Belgique : la Commission de Litiges Voyages, l'Ombudsfin, la Commission de Litiges Meubles.
 - En Allemagne : Schlichtungsstellen der Handwerkskammern, Ombudsmanverfahren der privaten Banken, Versicherungsombudsman e.V.
 - En France : le Médiateur des communications électroniques, les Médiateurs EDF et GDF Suez.
 - Au Portugal : Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.
- Cette liste n'étant pas exhaustive, n'hésitez pas à contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg afin d'obtenir des renseignements sur les autres médiateurs présents en Europe et susceptibles d'être compétents pour votre litige.