



Achat sur internet

La plateforme européenne pour la résolution des litiges de consommation, comment ça fonctionne?

Invitation au webinaire

Mercredi, 23 septembre 2020 de 12h30 à 13h30

Le confinement, la fermeture de certains commerces ou des ruptures de stock ont conduit bon nombre de consommateurs à se tourner vers les achats en ligne. Logiquement, cette explosion du e-commerce a entraîné une augmentation des cas d'insatisfaction et de litiges avec des commerçants: problème de livraison, produit non conforme à la description, remboursement en attente, etc.

Il existe cependant des moyens mis à la disposition des consommateurs européens pour faire respecter leurs droits quant à la vente en ligne. La Commission européenne a créé une plateforme pour aider les consommateurs à résoudre plus facilement leurs litiges sans passer par les tribunaux. Cette plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) permet aux consommateurs de trouver une solution simple et rapide avec un professionnel.

Le Bureau au Luxembourg du Parlement européen, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ont le plaisir de vous inviter à découvrir cette plateforme, à écouter et poser vos questions à M. Jean Loup-Stradella et Mme Kelly Mulombe, juristes du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, à Mme Aline Rosenbaum, juriste à l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, ainsi qu'à Mme Margarita Tuch, Responsable des systèmes d'information, gestion de la plateforme ODR de la Commission européenne.

Les présentations se feront en langue française et anglaise, les questions pourront être posées en français, en allemand, en anglais et en luxembourgeois.

La modération sera assurée par Mme Karin Basenach.

**Merci de vous inscrire via le lien [ZOOM](#)
en suivant les informations pratiques ci-dessous**

Christoph Schröder
Chef du Bureau au Luxembourg
du Parlement européen

Karin Basenach
Directrice du Centre Européen des
Consommateurs - Luxembourg

Stephan Koppelberg
Représentant f.f. de la
Commission européenne au Luxembourg



Informations pratiques

Vous pouvez participer activement au webinaire en posant vos questions sur ZOOM ou bien simplement le suivre en direct sur les pages Facebook du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (@CECLuxembourg), de la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg (@UEauLuxembourg), et du Bureau au Luxembourg du Parlement européen (@parlement.europeen.luxembourg).

Pour poser vos questions de façon interactive, inscrivez-vous via [ZOOM](#) (avec votre nom et adresse email).

Ensuite, vous recevrez un courriel de confirmation avec un lien pour participer au webinaire.

Les présentations se feront en langue française, les questions pourront être posées en français, en luxembourgeois, en allemand et en anglais.

Principes généraux :

1. Lorsque vous participez au webinaire Zoom, vous arrivez d'abord dans une salle d'attente en cliquant sur le lien dans votre email de confirmation.
2. Dès que le débat commence, vous serez admis à rejoindre la discussion. En tant que participant, le son et l'image de votre ordinateur seront désactivés.
3. Suite aux différentes interventions, vous pourrez utiliser la fonction « Main levée » de Zoom pour poser vos questions. Le modérateur vous donnera alors la possibilité de rejoindre la discussion du webinaire avec le son et l'image pour poser vous-même votre question.