



Des litiges de consommation?

L'UE vous encourage à avoir recours à la médiation!

Invitation au webinaire

Mercredi, 21 octobre 2020 de 12h30 à 13h30

Vous êtes consommateur et votre litige vous oppose à un professionnel basé dans un autre pays de l'Union européenne? Ayez le réflexe de recourir à la médiation pour gagner du temps et de l'argent! Depuis plusieurs années, l'UE soutient ce mode de résolution de conflit à l'amiable qui permet aux consommateurs de résoudre leurs litiges de manière économique, rapide et efficace, sans engager des actions en justice souvent longues et coûteuses.

Pour vous aider à engager le dialogue et trouver une solution à l'amiable, le Service national du Médiateur de la consommation est à votre disposition. Neutre et indépendant, il a pour finalité de résoudre à l'amiable un litige de consommation, c'est-à-dire un litige né d'un contrat de vente ou de service conclu entre un consommateur et un professionnel de n'importe quel État membre de l'UE. Il s'agit d'un processus volontaire, rapide et confidentiel.

Si vous souhaitez savoir comment le processus fonctionne concrètement, 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, dans le cadre d'un webinaire, à écouter et à poser vos questions à M. Claude Fellens, Médiateur de la consommation au Luxembourg.

La présentation de M. Fellens se fera en français. Les questions pourront être posées en allemand, en anglais, en français et en luxembourgeois.

La modération sera assurée par Mme Karin Basenach.

Nous nous réjouissons d'ores et déjà de vous accueillir et de pouvoir échanger avec vous lors de ce Midi.

**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.