



Comment régler mes litiges de consommation avec diplomatie?

Une médiation réussie au Luxembourg et dans l'UE

Invitation au webinaire

Mercredi, 6 octobre 2021 de 12h30 à 13h30

Enlisé dans un litige avec un professionnel, vous pouvez ressentir de la frustration, un manque de respect, même de la colère ou encore un sentiment d'impuissance, en particulier lorsqu'il s'agit d'un litige transfrontalier avec un professionnel basé dans un autre pays de l'Union européenne. Alors comment réussir une négociation avec psychologie et diplomatie, tout en évitant des coûts onéreux? Et à quel moment introduire une demande de médiation ?

L'Union européenne soutient depuis plusieurs années la médiation de consommation, un mode de résolution de conflit à l'amiable permettant aux consommateurs de résoudre leurs litiges de manière économique, rapide et efficace. Au Luxembourg, le Service national du Médiateur de la consommation vous aide à résoudre à l'amiable et de manière neutre et indépendante un litige de consommation au sein de l'Union.

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 écouter et poser vos questions à M. Claude Fellens, Médiateur de la consommation au Luxembourg et observateur de négociations dans le cadre de médiations, ainsi qu'à Mme Marie-Paule Benassi, Cheffe d'Unité à la Direction générale Justice et Consommateurs de la Commission européenne. Ils vous feront part de certaines astuces permettant de mener vos prochaines négociations avec l'objectif de trouver des solutions à l'amiable dans le cadre de vos litiges de consommation.

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

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



Anne Calteux
Représentante 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).

Vous recevrez ensuite un courriel de confirmation avec un lien vous permettant de participer au webinaire.

Les présentations se feront en français. Les questions pourront être posées en luxembourgeois, allemand, français, et 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.