



Litiges de consommation? **Ayez recours à la médiation, formule de résolution de conflits promue par l'UE**

Mercredi, 25 janvier 2017 de 12h30 à 13h30
Centre d'information européenne de la Maison de l'Union européenne
7, rue du Marché-aux-Herbes – Luxembourg

L'Union européenne encourage le recours à la médiation, ce qui facilite le règlement des litiges et contribue à éviter des actions en justice qui sont longues, coûteuses et sources d'inquiétude. Cela permet aux citoyens de protéger leurs droits juridiques de manière efficace. La directive européenne sur la médiation s'applique aux litiges transfrontières en matière civile et commerciale.

Pour vous aider à engager le dialogue et trouver une solution à l'amiable, le Service national du Médiateur de la consommation, opérationnel depuis le 21 novembre 2016, est une entité neutre et indépendante qui met à la disposition des consommateurs et des professionnels un processus volontaire, rapide et confidentiel qui a pour finalité de résoudre un litige de consommation, c'est-à-dire un litige né d'un contrat de vente ou d'un contrat de service conclu entre un consommateur et un professionnel, à l'amiable.

Si vous êtes intéressés à savoir comment le processus fonctionne concrètement, le Bureau d'information du Parlement européen au Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ont le plaisir de vous inviter à écouter et à poser vos questions à M. Claude Fellens, Médiateur de la consommation.

Modération: Karin Basenach
Boissons et sandwich vous seront offerts

Christoph Schröder
Chef du bureau d'information du
Parlement européen au Luxembourg

Karin Basenach
Directrice du Centre Européen des
Consommateurs - Luxembourg

Yuriko Backes
Chef de la Représentation de la
Commission européenne au Luxembourg

