



Litiges de consommation  
**L'Union européenne  
favorise le règlement  
extrajudiciaire des litiges**

**Les Midis du Consommateur  
européen**

Centre d'information européen de la Maison de  
l'Union européenne

**4 mai 2016**

*Marie-Josée Ries*

*Direction du marché intérieur et de  
la consommation*

*Ministère de l'Économie, Luxembourg*



## Introduction

- Garantir l'accès par chaque consommateur à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges répondant à certains critères de qualité (indépendance, rapidité, etc.) ("entité qualifiée")
- Dans tous les secteurs économiques



### Situation actuelle au Luxembourg

- Couverture dans quelques secteurs seulement
- Impossibilité de créer une structure dans chaque secteur
- Création du Médiateur de la consommation



## Plan

- I. Champ d'application
- II. Le Médiateur de la consommation
- III. Garanties pour le consommateur
- IV. Le rôle du Centre Européen des Consommateurs
- V. Le recours aux tribunaux

## I. Champ d'application (1)

---



- Litiges entre un consommateur résidant au Luxembourg ou dans un autre pays de l'UE et un professionnel établi au Luxembourg
- Saisine par un professionnel ouverte aux professionnels contre un consommateur résidant au Luxembourg si l'entité de REL l'admet



- La liberté ...
- ... et ses limites: les motifs de refus

## II. Le Médiateur de la consommation (1)

---



- Information des consommateurs et des professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire (“REL”) au Luxembourg
- Guichet unique
- Traite toutes les demandes pour lesquelles il n’y a pas d’autre entité qualifiée

## II. Le Médiateur de la consommation (2)

---



- S'il y a une autre entité qualifiée, le Médiateur de la consommation doit lui transmettre la demande
- Le consommateur reste libre de s'adresser à une autre entité de REL qui n'est pas une entité qualifiée
- Accepte aussi les demandes par les professionnels à l'égard des consommateurs



### III. Garanties pour le consommateur (1)

---



- Accès facile en ligne ou hors ligne
- Gratuit ou à coût modique
- Pas besoin d'avocat
- Durée maximum 90 jours

### III. Garanties pour le consommateur (2)

---



- Confidentialité
- Possibilité de retrait à tout moment
- Qualifications des personnes responsables du REL
- Indépendance et impartialité



### Centre Européen des consommateurs (“CEC”)

- Le CEC Luxembourg assiste les consommateurs qui ont un litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l’UE
- Le CEC est un point de contact pour aider les consommateurs dans les demandes introduites via la plateforme européenne pour les contrats conclus en ligne



CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS GE  
LUXEMBOURG



Co-funded by  
the European Union

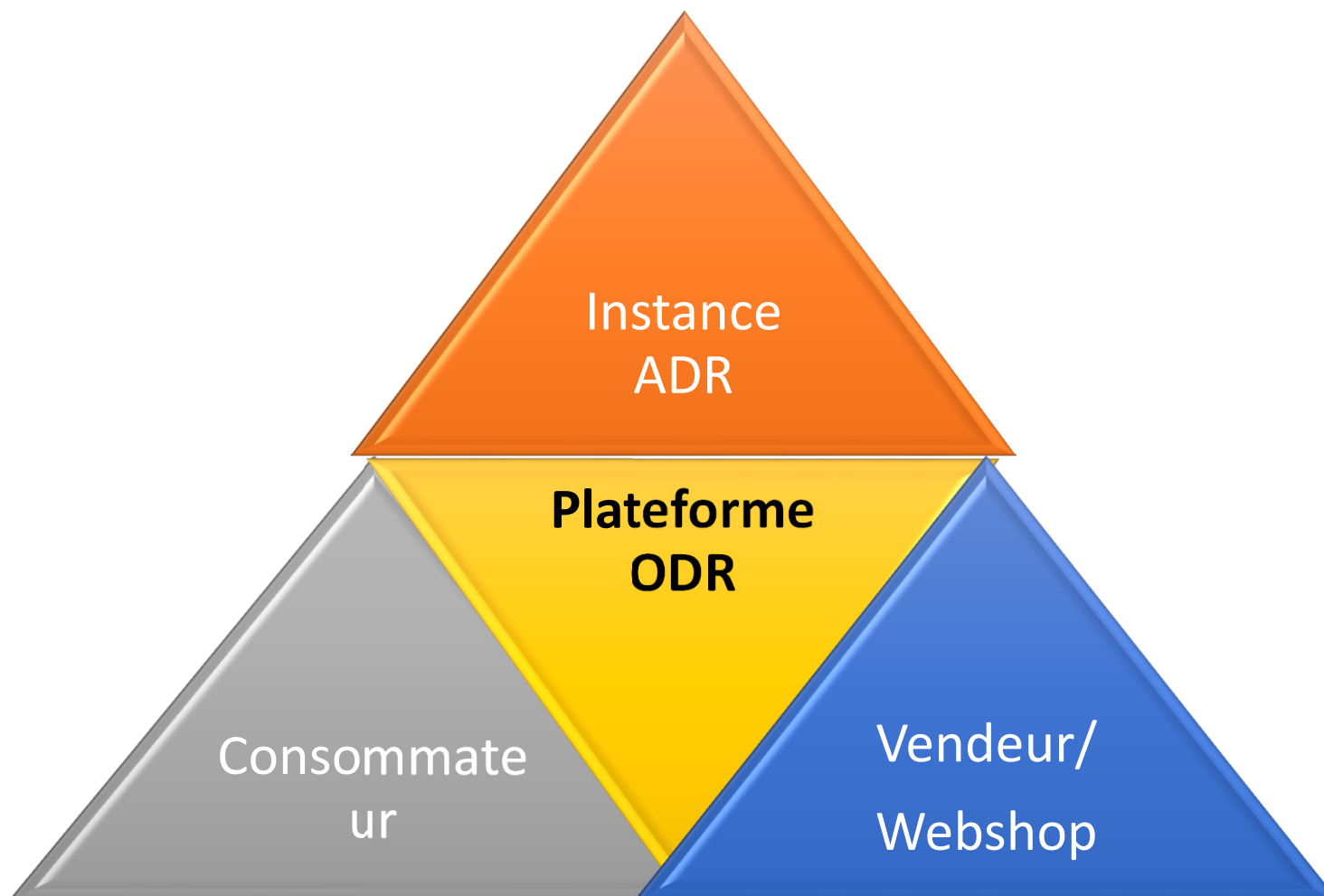
Résolution des litiges en  
ligne: nouveau point de  
contact ODR au CEC  
Luxembourg depuis le  
18 avril 2016



CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS GE  
**LUXEMBOURG**



Co-funded by  
the European Union



# Résolution des litiges en ligne: nouveau point de contact ODR au CEC Luxembourg

- La plateforme est **conviviale** et accessible sur tous les types de dispositifs.
- La plateforme offre aux utilisateurs la possibilité d'effectuer toute la procédure de résolution **en ligne**.
- La plateforme est **multilingue**.
- La plateforme permet de résoudre les litiges **nationaux et transfrontaliers**.



CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS GE  
**LUXEMBOURG**



Co-funded by  
the European Union

# Résolution des litiges en ligne: nouveau point de contact ODR au CEC Luxembourg

[odr@cecluxembourg.lu](mailto:odr@cecluxembourg.lu)

- **Daniel Bracker**

[bracker@cecluxembourg.lu](mailto:bracker@cecluxembourg.lu)

+352 26 84 64 – 610

- **Marie-Christine Mathieu**

[mathieu@cecluxembourg.lu](mailto:mathieu@cecluxembourg.lu)

+352 26 84 64 – 602

Problem with an online purchase?  
Try **Online Dispute Resolution**





- Recours aux tribunaux reste possible après le REL
- Le consommateur ne peut pas être obligé à se soumettre à un REL si cela a pour effet de le priver du recours aux tribunaux,  
**sauf**  
s'il y a consenti après l'apparition du problème
- L'accès au REL peut être refusé si le litige a ou est examiné par un tribunal





- Délais de prescription suspendus à partir de la réception de la demande complète
  
- Jusqu'à l'une des dates suivantes:
  - La date à laquelle l'entité de REL informe les parties qu'elle refuse le dossier, ou
  - La date à laquelle elle informe les parties du résultat de la procédure, ou
  - La date à laquelle l'une des parties informe l'autre qu'elle veut mettre fin au règlement extrajudiciaire du litige



**Merci**

**Vous avez des questions?**  
**[marie-josee.ries@eco.etat.lu](mailto:marie-josee.ries@eco.etat.lu)**