

## LA SAISINE DU SNMC

Le SNMC peut être saisi tant par les consommateurs que par les professionnels par :

- courrier,
- fax,
- courriel ou
- en remplissant le formulaire disponible sur le site internet.

## LES COORDONNÉES

LE SERVICE NATIONAL DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Ancien Hôtel de la Monnaie  
6, rue du Palais de Justice • L-1841 Luxembourg  
Tél: 46 13 11 • Fax: 46 36 03  
E-mail: [info@mediateurconsommation.lu](mailto:info@mediateurconsommation.lu)

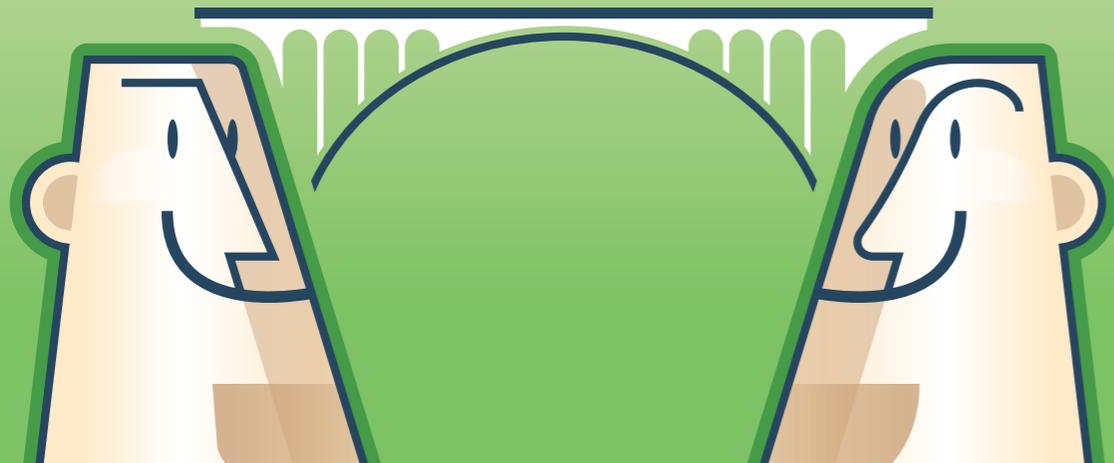
[WWW.MEDIATEURCONSOUMMATION.LU](http://WWW.MEDIATEURCONSOUMMATION.LU)



MÉDIATEUR  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE

Renouez le dialogue pour arranger votre litige.



En cas de litige,  
faites intervenir le Médiateur  
de la consommation.



MÉDIATEUR  
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE



# C'est simple, rapide et sans frais.

## LE SERVICE NATIONAL DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le Service national du Médiateur de la consommation est une entité neutre et indépendante qui met à la disposition des consommateurs et des professionnels un processus volontaire 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.

Le Médiateur de la consommation peut servir d'intermédiaire impartial afin de faciliter le dialogue entre les parties et de les accompagner dans leur recherche conjointe d'une solution à l'amiable. Si les parties ne trouvent pas d'accord à l'amiable, le Médiateur de la consommation peut leur proposer une solution qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser.



## LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION, SES MISSIONS...

- informer les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels;
- réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière;
- intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

## LE PROCESSUS, SES AVANTAGES ...

- **Le processus est sans frais**: la saisine et le processus ne génèrent pas de frais pour les parties;
- **Le processus est volontaire**: les parties y participent volontairement et peuvent se retirer à tout moment;
- **Le processus est confidentiel**: les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins de celui-ci, sont confidentiels;

- **Le processus est rapide**: les parties sont informées du résultat du processus au plus tard 90 jours après la réception de la demande complète, c'est-à-dire après un premier échange de vues par écrit entre les parties;
- **Le processus suspend les délais de recours.**

## LE PROCESSUS, SON FONCTIONNEMENT ...

Après que le consommateur ou le professionnel ait introduit la demande de règlement à l'amiable, il recevra un accusé de réception.

Si le Médiateur de la consommation est compétent pour traiter la demande, il contacte l'autre partie pour lui demander si elle accepte de participer à ce processus et de prendre position par rapport à la demande. Si l'autre partie refuse ou ne répond pas à l'invitation du Médiateur de la consommation, le processus est terminé.

Si l'autre partie accepte de participer et communique sa position au Médiateur de la consommation, ces informations sont transmises au demandeur.

Le Médiateur de la consommation aide ensuite les parties à renouer le dialogue pour trouver une solution à l'amiable.

Si les parties trouvent un accord à l'amiable, elles signent cet accord.

Si les parties ne trouvent pas d'accord à l'amiable, le Médiateur de la consommation peut leur proposer une solution qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser.

## LES MOTIFS ÉVENTUELS DE REFUS D'UNE DEMANDE

Le Médiateur de la consommation peut refuser la demande au motif que:

- le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès du Médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;
- le traitement d'un litige de ce type entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service national du Médiateur de la consommation;
- la demande ne relève pas des litiges de consommation.

**SMART & FAIR**  
MEDIATION IN LUXEMBOURG