

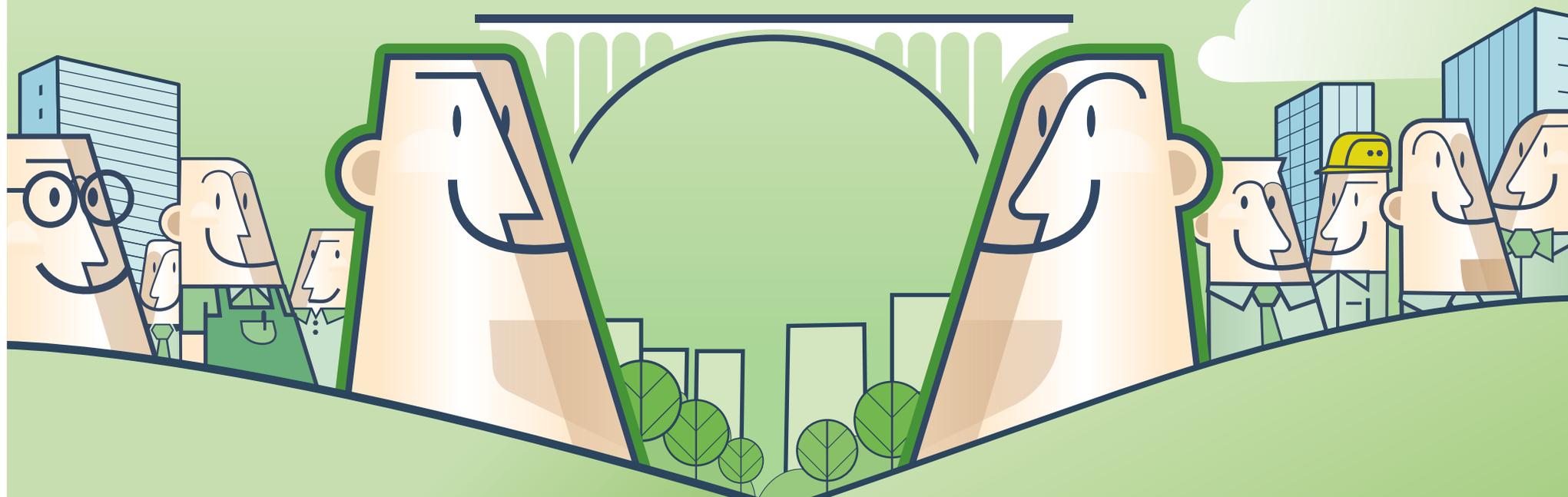


MÉDIATEUR
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE

Smart Conflict Resolution

Le guide pour les entreprises



SMART & FAIR
MEDIATION IN LUXEMBOURG

www.mediateurconsommation.lu

« Depuis l'instauration du nouveau Service national du Médiateur de la consommation, j'ai déjà eu recours aux services de médiation pour régler un litige.
Résultat: un gain de temps, d'argent et une résolution du léger conflit après seulement une entrevue des parties concernées en présence du médiateur. »

Marc Bastian, service clients



« La médiation a été très efficace et profitable pour permettre aux deux parties de se poser sans animosité et trouver une solution efficace et convenable pour chacun. »

Pierre Bouget, gérant



« Nous avons été contactés par le Médiateur de la consommation en raison d'une réclamation présentée par un client d'assurance au sujet de l'indemnisation de son sinistre 'dégâts des eaux'. L'affaire de ce sinistre s'était compliquée depuis un certain temps par l'une et l'autre difficultés plutôt inhabituelles. Finalement, elle a été résolue assez rapidement d'un commun accord entre parties. L'entremise du Médiateur de la consommation était convaincante par sa démarche de dialogue constructif et de neutralité totale.
Un succès! »

Une compagnie d'assurances de la place



SMART CONFLICT RESOLUTION

La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Quel commerçant n'a jamais connu de conflit avec un client ? Si vous parvenez souvent à surmonter ce différend, les négociations avec votre client peuvent présenter un coût important en termes de ressources humaines et financières.

Pour soutenir les entreprises dans la recherche d'une solution à l'amiable, le ministère de l'Économie a mis en place une nouvelle structure : le Service national du Médiateur de la consommation, offrant tant aux entreprises qu'aux consommateurs une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges afin de surmonter leurs différends. L'objectif est de créer une alternative à une procédure judiciaire qui risque d'être longue et coûteuse.

En effet, le règlement extrajudiciaire des litiges est un processus volontaire, rapide et sans frais pour les parties.

D'expérience, les litiges sont trop souvent le résultat de malentendus et l'échange d'écrits qui s'en suit ne fait que renforcer la méfiance réciproque. Dans une telle situation, le Médiateur de la consommation peut aider les parties à clarifier les malentendus et à rétablir le dialogue pour résoudre le litige. Ainsi, ce mode de résolution des litiges permet de rétablir la confiance, de fidéliser la clientèle et de soigner l'image de votre société en toute discrétion.

Je tiens par ailleurs à féliciter le législateur luxembourgeois d'avoir introduit dans la loi luxembourgeoise une particularité unique en Europe : les entreprises confrontées à une mésentente avec un client peuvent prendre l'initiative de saisir le Médiateur de la consommation. Cette approche correspond à une attitude entrepreneuriale de prendre les choses en main et de garder ainsi le contrôle de la situation.

Tel que vous pouvez le constater à la lecture de cette brochure, le premier bilan du Service national du Médiateur de la consommation est très prometteur et démontre que ce processus amiable et discret peut présenter une réelle plus-value dans la gestion de vos conflits.

Francine Closener,
Secrétaire d'État à l'Économie



LE MOT DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Cher lecteur,

Quelle entreprise n'a jamais connu une situation de désaccord avec un client qui vire au litige bien que tout ait été fait pour l'éviter ? Le management interne de ce conflit permet un traitement discret et revient probablement moins cher que de le faire trancher par une tierce personne ou une institution.

Néanmoins, cette approche peut immobiliser considérablement vos salariés alors qu'ils pourraient investir ce temps de manière plus productive.

Afin d'allier discrétion, rapidité et efficacité, le législateur a créé le Service national du Médiateur de la consommation (SNMC), dont les frais de fonctionnement sont entièrement pris en charge par l'État. Il vous épaula dans vos démarches en vue de trouver une solution à l'amiable à votre conflit.

Le SNMC est opérationnel depuis le 21 novembre 2016 et l'expérience des derniers mois a montré que, dans la majorité des cas, une rencontre entre les parties, encadrées par une personne neutre, permet de clarifier les malentendus et de débloquent la situation qui semblait inextricable.

En effet, quand des personnes de bonne foi décident volontairement de se mettre autour d'une table pour discuter, le plus grand pas est déjà franchi et la solution n'est souvent qu'à portée de main. De plus, le dialogue constructif et franc avec votre client vous permet non seulement de trouver une solution qui prenne en compte vos intérêts, puisque vous restez le maître de son contenu, mais également de revoir et d'ajuster vos procédures internes en vue d'une optimisation.

Dans la mesure où l'accord conclu dans le cadre de la médiation rencontre les intérêts des deux parties, votre client aura un sentiment de satisfaction, qui dans un environnement de concurrence accrue peut avoir une influence importante sur votre succès entrepreneurial.

Afin de décrire la médiation comme processus rapide, peu onéreux et productif, le Dr Jan Kayser, secrétaire général du Centre de Médiation Civile et Commerciale (www.cmcc.lu), a rappelé lors d'une conférence en 2012 à la Chambre de Commerce qu'un litige « occupe votre personnel avec un projet orienté vers le passé au lieu de s'occuper à gérer un projet futur, pour gagner de l'argent, but principal d'une entreprise. »

Je vous invite donc à profiter, vous aussi, des avantages de la médiation.

Bien cordialement

Claude Fellens,
Médiateur de la consommation



En mai 2003, Monsieur Fellens a débuté sa carrière en tant qu'avocat dans une étude spécialisée en contentieux puis dans une étude d'affaire de renommée.

En septembre 2007, il a été nommé juge au tribunal administratif et en avril 2011, vice-président du tribunal administratif.

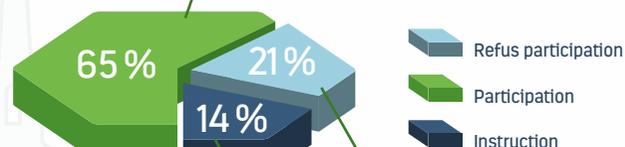
Le 1^{er} septembre 2016, le Gouvernement a nommé Monsieur Fellens Médiateur de la consommation pour une durée de cinq ans. Monsieur Fellens a suivi plusieurs formations en médiation et en règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.



Le SNMC en chiffres

Situation au 09/05/17

Le SNMC a été saisi
de 52 demandes de médiation
34 dossiers avec participation
de la partie défenderesse
(24 accords + 10 médiations en cours)



- Refus participation
- Participation
- Instruction

11 refus de participer
(9 implicites + 2 explicites)

7 dossiers en cours
d'instruction



24
jours*

Durée moyenne des médiations
sous la compétence du SNMC

* à partir de la demande complète (c'est-à-dire que toutes les parties acceptent de participer au processus et qu'elles transmettent toutes les informations nécessaires) jusqu'à l'accord de médiation

100 %
de réussite !



24 médiations clôturées = 24 accords

POURQUOI RECOURIR À LA MÉDIATION ?

L'objectif capital d'une entreprise est de résoudre un litige rapidement et à moindre frais.

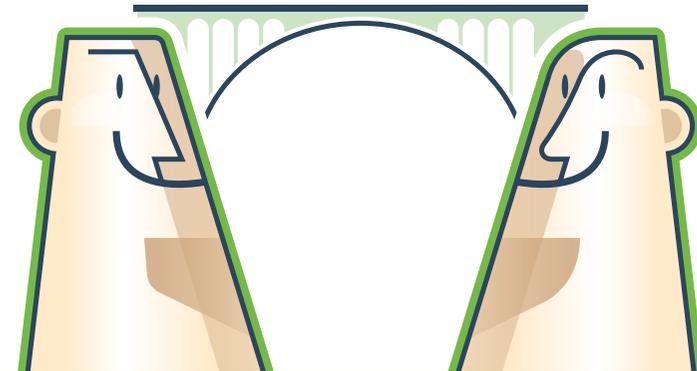
Le traitement en interne d'un litige immobilise des ressources qui pourraient être investies de manière plus productive au profit de votre entreprise.

Une des options pourrait être celle d'entamer une procédure judiciaire. Or, celle-ci risque d'être longue et coûteuse et les débats sont publics, ce qui risque de nuire à la réputation de votre entreprise.

Le Médiateur de la consommation est neutre et impartial et peut vous aider à trouver rapidement une solution à l'amiable avec votre client, les frais sont entièrement pris en charge par l'État.

La médiation est volontaire et confidentielle, c'est-à-dire que vous restez à tout moment maître de la situation.

Le dialogue confidentiel avec votre client vous permettra également d'optimiser vos procédures internes et de découvrir d'éventuelles failles de vos produits.



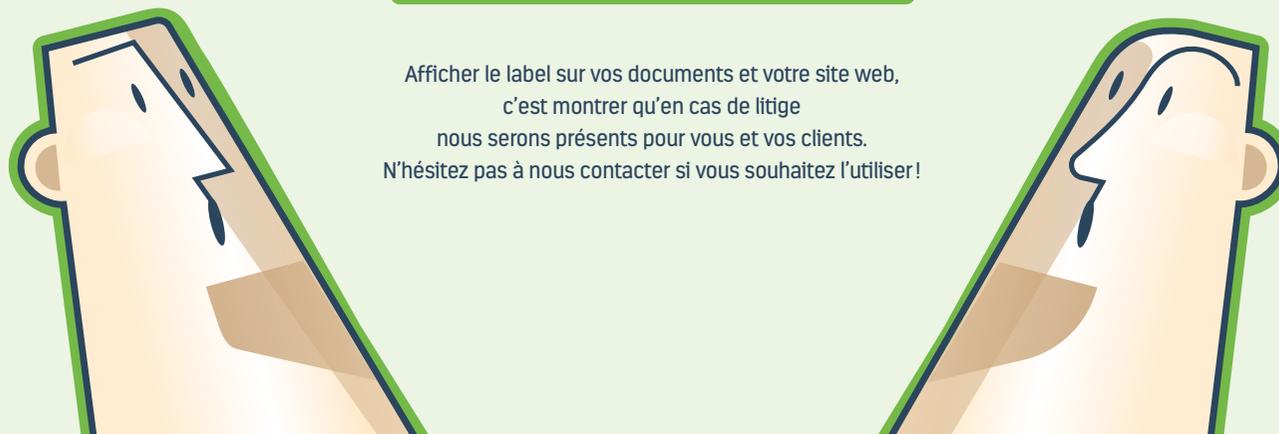
LE LABEL

Vous soutenez l'action
du Médiateur de la consommation ?

Dites-le avec le label !



Afficher le label sur vos documents et votre site web,
c'est montrer qu'en cas de litige
nous serons présents pour vous et vos clients.
N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez l'utiliser !



COMMENT RECOURIR À LA MÉDIATION ?

Vous souhaitez de l'aide pour un litige ?

N'hésitez pas à contacter le Médiateur de la consommation par courrier, par téléphone, par fax ou par email. Et pour un traitement encore plus rapide, vous pouvez déposer votre demande en ligne en un clic sur le site internet

www.mediateurconsommation.lu

C'est simple : renseignez vos coordonnées, décrivez votre demande ainsi que les détails de l'autre partie, et communiquez vos attentes. Il vous suffit ensuite de télécharger les pièces justificatives, et votre demande est soumise.



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

WWW.MEDIATEURCONSOUMMATION.LU

SMART & FAIR
MEDIATION IN LUXEMBOURG



MÉDIATEUR
DE LA CONSOMMATION

PLACE À L'ENTENTE