

LA RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION

l'obligation du professionnel d'informer sur la résolution extrajudiciaire de litiges de consommation.

C'est quoi la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ?

La résolution extrajudiciaire des litiges (REL) a pour objectif d'essayer de régler un conflit entre consommateurs et professionnels à l'amiable, sans recourir aux tribunaux, ceci grâce à l'aide d'un organisme agréé de règlement des litiges impartial (entité REL).

La REL est généralement :

- plus simple,
- plus rapide,
- moins coûteuse qu'une action judiciaire.

La procédure est gratuite pour le consommateur et le professionnel.

Pour le professionnel :

Le professionnel est libre de s'engager ou non dans la REL. Dans les procédures de REL, le consommateur et le professionnel ont la possibilité de se retirer du processus à tout moment s'ils ne sont pas satisfaits de son déroulement ou de son fonctionnement. Les accords issus de la médiation n'engagent aucune des parties ; la partie concernée reste entièrement libre de les accepter ou de les refuser.

Indépendamment de la décision du professionnel, il doit, avant toute conclusion de contrat, fournir au consommateur des informations sur l'entité ou les entités de REL auxquelles il est affilié. Ces informations comprennent l'adresse du site Internet de et des entité(s) qualifiée(s) de règlement extrajudiciaire des litiges concernées.

Ces informations doivent être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site Internet du professionnel, si ce dernier en dispose, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

Quelle entité REL indiquer ?

Actuellement, il existe au total 5 entités qualifiées de la REL, dont 4 sont spécialisées dans un domaine spécifique :

- [Commission luxembourgeoise des litiges de voyages \(CLLV\)](#) : litiges concernant les voyages à forfait et services de voyage, ainsi qu'aux autres contrats de services de voyage ;
- [Commission de Surveillance du Secteur Financier \(CSSF\)](#) : litiges entre consommateurs et professionnels supervisés dans le secteur financier, ainsi qu'entre professionnels financiers ;
- [Institut Luxembourgeois de Régulation \(ILR\)](#) : litiges en lien avec les marchés régulés - communications électroniques, électricité, gaz naturel, services postaux, transports, fréquences radioélectriques et NIS (Cybersécurité) ;
- [Médiateur en assurances](#) : litiges entre assureurs luxembourgeois et consommateurs au Luxembourg ou ailleurs dans l'UE ;
- Si le professionnel n'est affilié à aucune des REL spécialisées, le [Médiateur de la consommation](#) peut être contacté en tant que structure dite résiduelle pour tout conflit résultant d'un contrat de vente ou de service.



Plus d'informations



info@mpc.etat.lu



247 73700



pro-pc.public.lu