

DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



134 DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



109

En matière de services de communications électroniques



8

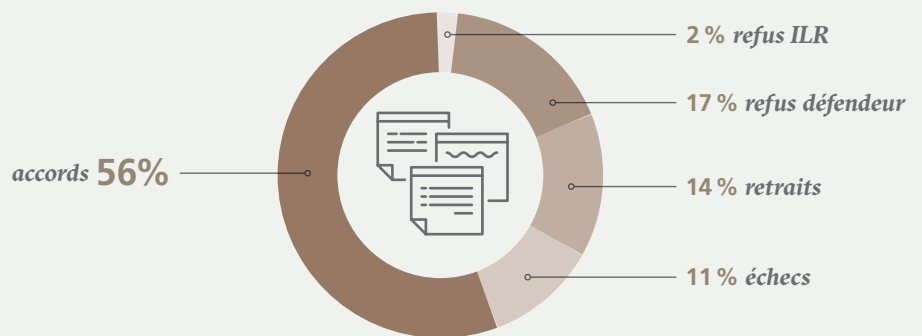
Dans le secteur de l'énergie (électricité et gaz naturel)



17

En matière de services postaux

RÉSULTATS DES PROCÉDURES



QUI PEUT RECOURIR À LA MÉDIATION?



CONSUMMATEURS

résidents luxembourgeois ou d'un État membre de l'Union européenne contre un professionnel du secteur établi au Luxembourg



PROFESSIONNELS

du secteur établis au Luxembourg contre un consommateur résident luxembourgeois



2 TYPES DE FORMULAIRES DE DEMANDE DE MÉDIATION



88%
envoyés en ligne



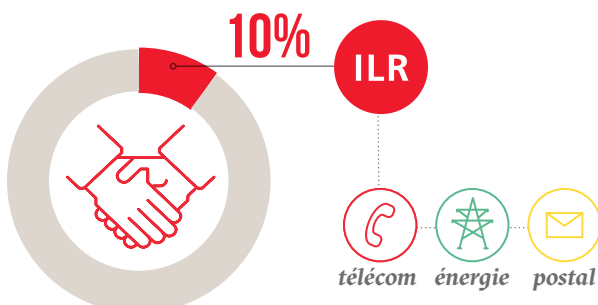
12%
envoyés par voie postale



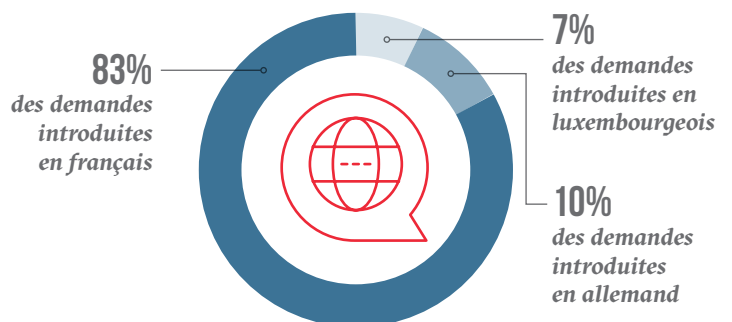
AUCUN PROFESSIONNEL N'A RECOURU À LA PROCÉDURE DE MÉDIATION POUR RÉGLER UN LITIGE AVEC UN CLIENT

STATUT D'ENTITÉ QUALIFIÉE

demandes traitées par l'ILR qui ont été transmises par le Service national du Médiateur de la consommation



LANGUES DE PROCÉDURE





4%

des litiges ont été introduits par des consommateurs résidant en :



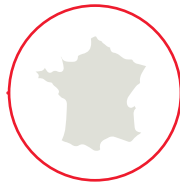
Allemagne



Autriche



Belgique



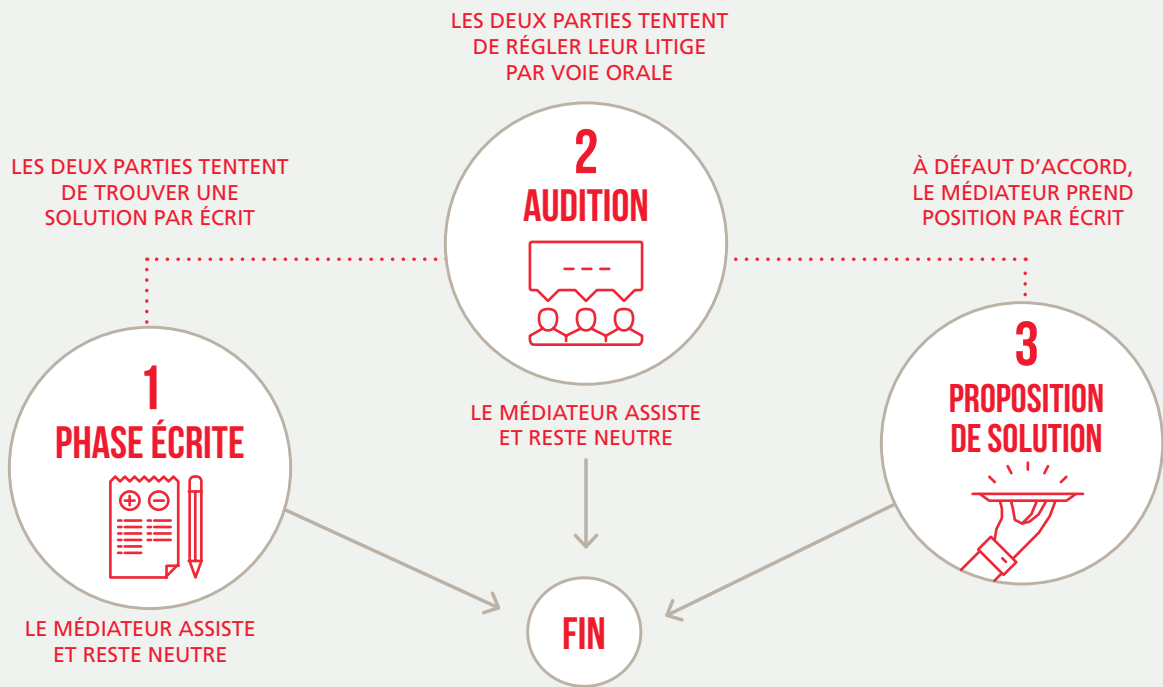
France



Pays-Bas

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

La procédure de médiation proposée par l'ILR est subdivisée en trois phases



LES PARTIES ONT LE DROIT DE SE RETIRER À TOUT MOMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION. PENDANT CHACUNE DES PHASES, LES PARTIES PEUVENT ÉGALEMENT DÉJÀ PARVENIR À UN ACCORD À L'AMIABLE, SANS DEVOIR ATTENDRE LA FIN DE LA PROCÉDURE.

ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION

