

# RAPPORT 2021

Service  
national du  
Médiateur de la  
consommation



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

---



"Everyone you meet is fighting a battle you know nothing about. Be kind. Always."

Robin Williams



# SOMMAIRE

1.  
Mot d'accueil du Médiateur de la consommation
2.  
Notre cadre d'intervention
3.  
Les enjeux de notre mission
4.  
Notre équipe
5.  
Nos formations suivies en 2021
6.  
Notre méthode de travail
7.  
Notre activité en 2021
8.  
Témoignages

# 1. MOT D'ACCUEIL

Cher lecteur,

En avril 2021, j'ai eu la chance de participer aux formations du *Program On Negotiation* de la *Harvard Law School, Executive Education* intitulées *Negotiation and Leadership: Dealing with Difficult People and Problems* et *Leveraging the Power of Emotions As You Negotiate*.

Deux journées entières étaient dédiées aux émotions dans la négociation et elles furent animées par Daniel Shapiro, le directeur et fondateur du *Harvard International Negotiation Program*.

Celui-ci nous raconta être un jour entré dans le bureau de William Uri, co-auteur notamment de *Getting to Yes*, et l'avoir vu assis autour d'une table avec une feuille blanche devant lui.

A la question de savoir ce qu'il faisait, Monsieur Uri répondit qu'il essayait de déterminer le principal enseignement qu'il retenait de 25 ans de conseil, de recherche et de pratique de la négociation. Il exprima alors le mot « *Appreciation* », c'est-à-dire chercher les mérites, montrer de l'estime et de la valeur dans les actes et les propos de la personne avec laquelle on négocie en les lui verbalisant avec authenticité.

Il est vrai que ceci est contre-intuitif lorsqu'on est verbalement attaqué ou menacé ou encore mis sous pression. En même temps, apprécier les actes et les paroles de l'autre en chaque circonstance favorise une discussion sincère, pour connaître ce qui est vraiment important pour l'autre et pour trouver ensemble une issue à une situation difficile.

Intégrer ce concept à notre pratique a été, pour nous, un « game changer » dans notre pratique de la médiation au cours de l'année 2021.

La phrase de Robin Williams, que vous avez peut-être lue à la page 3, reflète à notre sens cette philosophie. Cette phrase est devenue en quelque sorte la devise de notre organisation.

Pour cette année, nous avons souhaité vous permettre de mieux connaître notre métier et ses enjeux. C'est pourquoi ce rapport annuel rentre au cœur de ce que nous faisons, de qui nous sommes et de comment nous travaillons. Des chiffres donc et aussi du sens.

Je vous souhaite une agréable lecture de notre rapport annuel.

Claude Fellens,  
Médiateur de la consommation

Luxembourg, le 15 juin 2022

## 2. NOTRE CADRE D'INTERVENTION

### 2.1. Nos missions

Le Service national du Médiateur de la consommation, ci-après désigné par SNMC, a été créé sous l'autorité du Ministère de l'économie par la loi du 17 février 2016 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui lui confère 3 types de missions :

- Informer sur le cadre procédural du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Réceptionner les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et les transmettre si besoin à une autre entité qualifiée compétente.
- Intervenir lui-même dans les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation lorsqu'elles relèvent de sa compétence matérielle.

Notre service peut être sollicité tant par des professionnels que par des consommateurs, sans frais.

### 2.2. La neutralité et l'impartialité du SNMC

Notre intervention est neutre et impartiale et nous concevons notre mission comme protectrice tant des intérêts et de la réputation des entreprises que des intérêts et des besoins des consommateurs.

Nous ne sommes pas une organisation qui a une mission de protection des droits des consommateurs.

Cette mission est exercée par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) pour les litiges nationaux et par le Centre Européen des Consommateurs (CEC) pour les litiges transfrontaliers.

### 2.3. Le cadre légal de notre intervention

Selon la loi précitée, le Médiateur de la consommation a la possibilité :

- 1) de réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable et
- 2) de proposer lui-même une solution.

Nous interprétons la première possibilité comme technique de médiation. Ainsi, nous invitons les parties à une réunion en notre présence pour chercher une solution qui est dans l'intérêt de chaque personne présente. Ce sont les parties qui construisent leurs solutions et nous ne nous prononçons jamais sur le fond du litige.

Nous interprétons la deuxième possibilité comme technique de conciliation, c'est-à-dire que nous proposons une solution amiable telle un jugement de tribunal. Les parties sont parfaitement libres de l'accepter, de la refuser, ou de la suivre.

Au quotidien nous constatons que la possibilité d'organiser une réunion avec les parties et de leur permettre de trouver par elles-mêmes une solution, s'avère efficace.

En effet, cette réunion permet aux parties de débloquer une situation qui leur a pris de l'énergie et du temps, et elle leur offre la possibilité de construire ensemble en quelques heures des solutions « sur mesure », adaptées aux intérêts et aux besoins de chacun, à leurs contraintes économiques et à une conjoncture parfois complexe.

Le SNMC intervient de façon multi-partiale, c'est-à-dire au service des entreprises et de leurs clients.

### 3. LES ENJEUX DE NOTRE MISSION

En tant qu'organisation impartiale et indépendante gravitant autour du Ministère de l'économie, notre mission doit bénéficier à tous les acteurs de l'économie.

A ce titre, nos enjeux sont de trois ordres :

Restaurer la confiance entre les parties.

Dans le contexte économique particulier du Luxembourg, le cadre de la médiation permet de restaurer le contrat de confiance conclu initialement entre l'entreprise et son client et de donner une nouvelle impulsion pour dépasser une situation de blocage.

Permettre aux parties de mesurer leurs risques.

En clarifiant ce qu'il s'est passé, le médiateur doit assurer aux parties qu'elles disposent de tous les éléments pour prendre des décisions informées, évaluer leur situation, quantifier les risques associés et sonder les options de solution possibles.

Investir le temps des parties de façon efficace.

Avant de nous saisir, les consommateurs et les professionnels ont déjà passé du temps à discuter et à échanger des arguments, cependant sans avoir été en mesure de convaincre ou de trouver une solution.

Au SNMC, nous traitons l'infime minorité des cas où le professionnalisme des entreprises, la patience des clients et la persévérance de tous n'ont pas permis de trouver de solution acceptable.

C'est pourquoi nous utilisons une méthode de travail qui va amener les parties à travailler autrement, à réfléchir à la situation différemment et à communiquer entre elles d'une autre façon que celle utilisée dans le passé.

Accepter de participer à une médiation, c'est avoir la sécurité qu'une discussion constructive et structurée aura lieu afin de se tourner vers l'avenir et de construire ensemble une solution vivable pour chaque intervenant.

## 4. NOTRE ÉQUIPE

### Les médiateurs



Claude Fellens a exercé en tant qu'avocat spécialisé en contentieux commercial pendant 5 ans, puis en tant que juge auprès du Tribunal administratif du Luxembourg à partir de 2007. Il a été nommé vice-président du Tribunal administratif en 2011.

Médiateur agréé par le Ministère de la justice depuis 2019, il dispose d'une spécialisation en facilitation de grands groupes, en Graphic Recording et en Visual Meeting Facilitation.

Claude a été nommé Médiateur de la consommation en septembre 2016 et son mandat a été reconduit pour 5 ans en septembre en 2021.



Capucine Ternynck a exercé en tant que juriste dans la grande distribution puis le transport et la logistique pendant 10 ans. Puis elle a été directrice juridique d'un groupe immobilier pendant une dizaine d'années.

Médiateur agréée par le Ministère de la justice depuis 2017, elle est aussi facilitateur de justice restaurative au Luxembourg et médiateur réserviste opérationnelle spécialiste auprès de la gendarmerie française.

Capucine a rejoint le SNMC en septembre 2020.

## L'équipe d'accueil et de gestion administrative



Goreti Pinto a fait des études de gestion et de commerce.

Elle a travaillé pendant 13 ans dans le secteur bancaire, puis 3 ans en tant que greffière au administratif.

Elle a suivi le programme de formation de médiation 1 & 2 de 80 heures auprès de la House Training avec le Centre de Médiation Civile et Commerciale.

Goreti a rejoint le SNMC en mai 2017.



Jonatã de Lima a fait des études de gestion et commerce.

Il a travaillé pendant 4 ans comme premier au sein du service après-vente d'une entreprise prestataire de services dans le domaine du chauffage et des sanitaires.

Il a reçu une formation en compétences comportementales et communication auprès de l'Institut National d'Administration Publique.

Jonatã a rejoint le SNMC en octobre 2021.

Goreti et Jonatã sont en charge du traitement administratif et organisationnel des demandes et des dossiers de médiation.

Ils assurent un accueil par téléphone des demandes d'information et du suivi des professionnels et de leurs clients.

Les personnes qui s'adressent à notre service portent souvent une importante charge émotionnelle. Bien gérer ce premier contact est pour nous primordial.

## 5. NOS FORMATIONS SUIVIES EN 2021

L'exigence du SNMC porte tant sur la solidité de la formation initiale des médiateurs et de l'équipe d'accueil et de gestion administrative que de leur formation continue.

La formation des médiateurs consiste avant tout en des apprentissages techniques, un travail sur l'impartialité et sur la posture de médiateur. Elle nécessite donc d'être diversifiée pour devenir un soutien solide à la gestion de situations de conflit qui peuvent être complexes, urgentes, émotionnelles, voire violentes.

### Facilitator Curriculum

*Kommunikationsloten*

Septembre 2021 – Mars 2023 (16 jours)

Claude suit actuellement une formation de facilitateur afin d'accompagner des grands groupes de personnes dans leur prise de décision collective. L'idée est ici d'explorer des outils et des méthodes utilisant la force du collectif et la structuration des idées afin d'avancer vers des décisions efficaces et adaptées.

### Negotiation and Leadership, Dealing with Difficult People and Problems

*Program On Negotiation at Harvard Law School, Executive Education*

Avril 2021 (5 jours)

Des décennies de recherche et de pratique sur la négociation et la médiation sont mises au bénéfice des étudiants durant 5 jours. Claude a suivi cette formation très enrichissante.

## Leveraging the Power of Emotions As You Negotiate

*Program On Negotiation à la Harvard Law School, Executive Education*

Avril 2021 (1 jour)

Nous ne pouvons nous empêcher de penser et d'avoir des émotions. Un négociateur averti sait faire de ses propres émotions et celles de son « partenaire » un levier dans la stratégie de négociation. Claude a suivi cette formation d'un jour en avril 2021.

## KommHäpps: dealing with interests and needs

Mediator GmbH, Beate Voskamp

Formation continue en 2021

Le processus de médiation consiste en deux temps forts : celui de la clarification puis celui de la recherche de solutions. Le temps de la clarification consiste à la fois à clarifier les faits du litige, mais surtout, et avant tout, à clarifier ce qui est important pour chaque partie.

Cette formation d'équipe soutient notre travail sur la recherche de cette partie cachée de l'iceberg, c'est-à-dire celle des intérêts et des besoins véritables de chaque partie.

## Supervision de médiation et analyse de la pratique

Interstices médiation, Marie Lebrun-Benard

Septembre 2021 – Juin 2022

Nous sommes confrontés dans notre pratique à la nécessité de gérer des aspects humainement complexes pour assurer la conduite efficace des entretiens individuels et des réunions de médiation.

Permettre au médiateur de prendre de la distance par rapport aux conflits qu'il gère et aux émotions des personnes qu'il rencontre constitue un élément essentiel pour garantir le respect de sa déontologie et notamment de son impartialité. Il s'agit d'un travail quotidien qui passe obligatoirement par la supervision par un tiers permettant à la fois d'acquérir de nouvelles compétences et de réfléchir sur notre méthodologie personnelle. Claude et Capucine suivent cette supervision très enrichissante.

## 6. NOTRE METHODE DE TRAVAIL

La loi du 17 février 2016, dont les principales dispositions sont reprises dans notre règlement de procédure, définit les grandes étapes d'une médiation.

### 6.1. La demande

La demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation est à l'initiative soit de l'entreprise, soit de son client.

Elle peut notamment être introduite en français, en allemand, en anglais et en luxembourgeois soit par courrier postal, soit en remplissant le formulaire de demande sur notre site internet [www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu).

### 6.2. L'étude de la recevabilité

Le SNMC accuse réception de la demande de règlement extrajudiciaire et procède à son examen. Si la demande relève d'une autre entité qualifiée spécialisée dans le secteur concerné\*, le SNMC va la lui transmettre et en informer le demandeur.

Dans les autres cas, le SNMC va traiter lui-même la demande.

### 6.3. L'invitation à la médiation

Lorsque la demande relève de la compétence matérielle du SNMC, celui-ci contacte l'autre partie par courrier afin de l'inviter à participer au processus de médiation.

Plusieurs situations sont alors possibles :

- La partie qui a reçu une invitation se manifeste téléphoniquement, par mail ou par courrier en signifiant qu'elle ne souhaite pas donner de suite favorable à notre invitation.

Le SNMC clôture alors le dossier et en informe les parties en envoyant un procès-verbal.

\*L'Institut Luxembourgeois de Régulation, l'Association des Compagnies d'Assurance, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyage.

- La partie qui a reçu une invitation n'y répond pas.

Le SNMC clôture le dossier par l'envoi d'un procès-verbal après l'envoi d'un courrier de relance et d'une éventuelle tentative d'appel téléphonique.

Le principe est celui du volontaire.

Chaque partie est libre de participer à la médiation et chaque partie est libre de se retirer à tout moment de la médiation sans avoir à se justifier.

#### 6.4. Les 4 méthodes pour travailler en médiation

La partie qui a reçu l'invitation à participer à la médiation, l'accepte. S'ouvre alors un dialogue entre les parties et avec le médiateur suivant plusieurs options.

Les 4 histoires qui suivent décrivent dans les grandes lignes nos 4 méthodes pour travailler en médiation.

- La médiation navette

C'est l'histoire d'un pantalon qui a rétréci lors d'un lavage au pressing.

Monsieur B., gérant du pressing, souhaite satisfaire son client et accepte un dialogue pour chercher une solution amiable.

*Comment avons-nous travaillé ?*

Dans ce cas il a suffi que le médiateur fasse « la navette ». Après un échange téléphonique avec le médiateur, Monsieur B. a proposé de rallonger gratuitement le pantalon.

Le SNMC en a informé le client par téléphone et celui-ci a accepté la proposition.

- La médiation par vidéo-conférence

C'est l'histoire d'un téléphone portable défectueux acheté à 20 euros dans une enseigne de grande distribution.

Madame V., responsable du service après-vente, ne souhaite pas de réunion physique avec son client : elle explique ne pas être en mesure de rencontrer chacun de ses clients pour chaque réclamation.

*Comment avons-nous travaillé ?*

Madame V. a accepté une réunion par vidéo-conférence car il est important pour elle de prendre soin de ses clients et elle veut veiller à la bonne image de son entreprise.

Les parties ont trouvé un accord en 45 minutes.

- La médiation par une réunion

C'est l'histoire de Monsieur L. qui est directeur d'une société de confection de rideaux. Il a introduit une demande de règlement amiable concernant un litige avec une cliente qui a commandé des stores.

Pour Monsieur L., il est essentiel de pouvoir rencontrer sa cliente afin de comprendre pourquoi elle ne répond plus à ses appels. Il souhaite terminer la pose des stores et être payé du solde de la facture.

*Comment avons-nous travaillé ?*

La cliente, Madame Z., accepte la rencontre collective au sein des locaux du SNMC. Cette rencontre a permis au professionnel de comprendre le silence de sa cliente, très déçue par la qualité des stores qui laissaient trop pénétrer la lumière selon elle. Les parties ont trouvé une solution tant sur le plan financier que sur le plan technique.

Comment travaille-t-on lors des réunions de médiation ?

Notre constat depuis la création de notre service est la grande efficacité des réunions en présentiel. Elles constituent certes au début un investissement en temps pour les parties. C'est-à-dire avec un déplacement dans nos locaux au centre-ville et une première réunion de 2 heures. En même temps ces réunions favorisent un dialogue lors duquel le médiateur peut « traduire » des accusations, voire des attaques, en des mots et des motivations que l'autre partie est prête à écouter.

Ces rencontres constituent un levier quasi automatique (à plus de 90%) pour permettre de débloquer des situations et de trouver un accord.

Pourquoi ?

Parce que chaque partie a souvent des certitudes imaginées quant aux motivations de l'autre. Or, ces certitudes sont le plus souvent très éloignées de la réalité.

Par ailleurs, au cours des discussions bilatérales non fructueuses, il est quasiment certain que des émotions de frustration, de colère, d'angoisse ou d'impuissance s'installent. Ces émotions sont à l'origine du blocage et contribuent à l'escalade du conflit, c'est la raison pour laquelle nous devons travailler et dialoguer autrement.

Au début de la réunion, nous travaillons de façon approfondie un sujet souvent occulté par les parties: comment travailler ensemble? Nous élaborons ainsi les principes pour travailler ensemble avant d'aborder le fond du litige. A cette occasion, les parties se rendent compte qu'elles partagent des valeurs communes. Ce travail sur le « comment » avant de se pencher sur le « quoi », permet de construire un premier accord entre les parties comme base de discussion sur le fond du litige.

L'idée principale est de créer les conditions d'une communication différente de celle au terme de laquelle les parties se sont trouvées bloquées ou sont entrées en conflit.

Les réunions de médiation permettent de déconstruire les certitudes imaginées, de changer de paradigme et de faire la transparence quant à la situation réelle des parties. Il devient alors possible de construire des solutions concrètes et respectueuses des préoccupations et des intérêts de chacun.

- La proposition d'une solution amiable par le Médiateur de la consommation: la conciliation

C'est l'histoire d'une famille et d'une entreprise de construction générale qui ont participé à une réunion de médiation concernant un litige relatif à des travaux de rénovation d'une maison. Malgré leur bonne volonté, elles ne sont pas parvenues à se mettre d'accord sur une solution.

Pourtant ce litige est pesant: les travaux ne sont pas terminés, la maison reste en chantier, le professionnel a payé ses sous-traitants sans avoir été lui-même payé par son client.

*Comment avons-nous travaillé?*

Le médiateur leur a proposé une solution par écrit avec des actions concrètes et un échéancier de paiement. Cette solution n'était idéale pour aucune des deux parties, mais elle avait le mérite de débloquer la situation. Les parties, préférant cette solution à un long procès, ont accepté la proposition du médiateur.

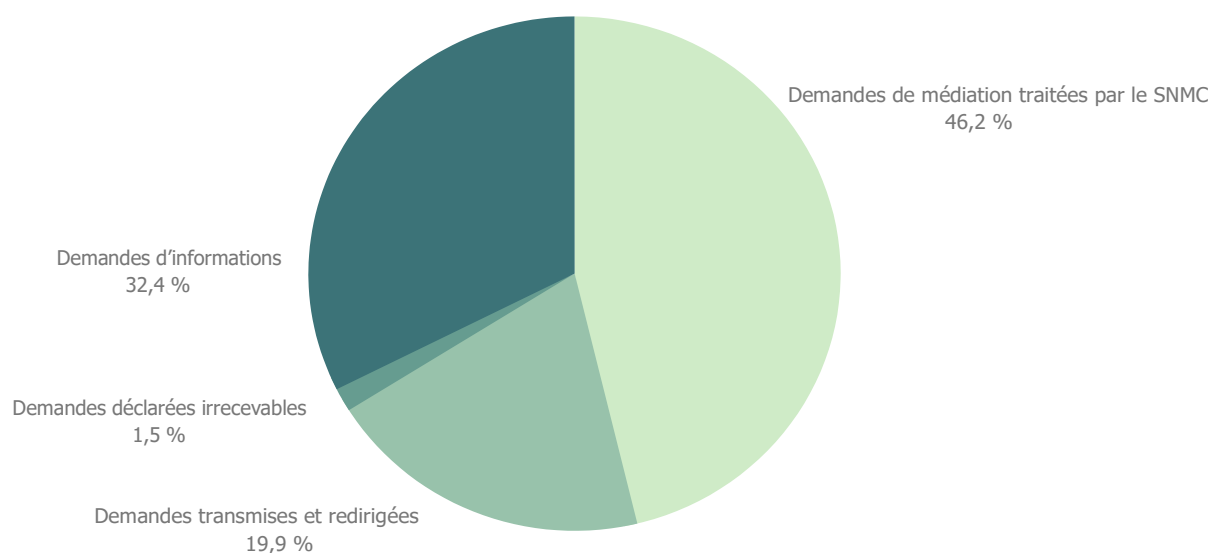
## 7. NOTRE ACTIVITÉ EN 2021

### Une année sous le signe de la stabilisation

Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et le 31 décembre 2021, le SNMC a été saisi au total de 403 demandes, dont 186 demandes de notre compétence matérielle.

La part des demandes transmises et redirigées a baissé de près de 40 % par rapport à 2020. Cette baisse s'explique par la fin progressive des demandes liées à une multitude de litiges en matière de contrat d'assurance. Un certain nombre de consommateurs résidents sur le territoire de l'Union européenne avaient été affectés par le changement unilatéral des conditions de leurs contrats réalisés par une compagnie d'assurance luxembourgeoise.

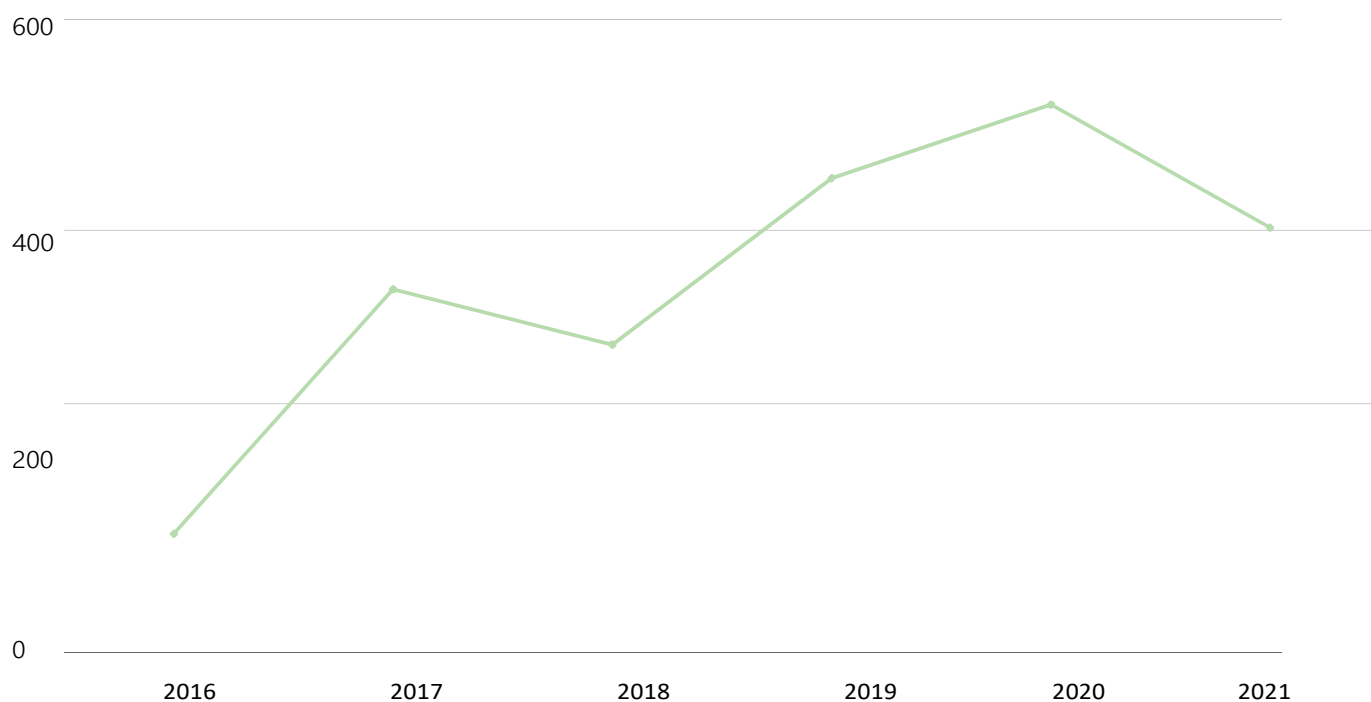
### Nature des demandes



Le SNMC a transmis à d'autres entités qualifiées 62 demandes de règlement extrajudiciaires d'un litige de consommation réparties comme suit :

- 37 % à l'ILR
- 17,7 % à la CSSF
- 45,3 % à l'ACA

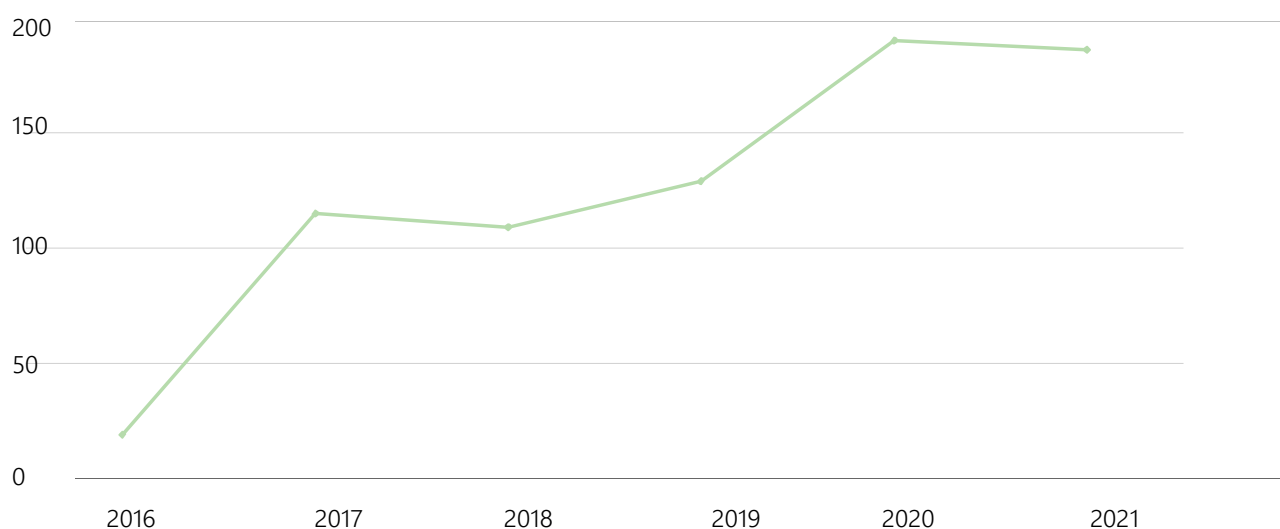
## Évolution du nombre total des demandes



La baisse globale observée du nombre total des demandes en 2021 est liée à la baisse des demandes décrites au-dessus en relation à des litiges en matière de contrat d'assurance.

En 2021, 98 % des demandeurs étaient des consommateurs et 2 % étaient des professionnels.

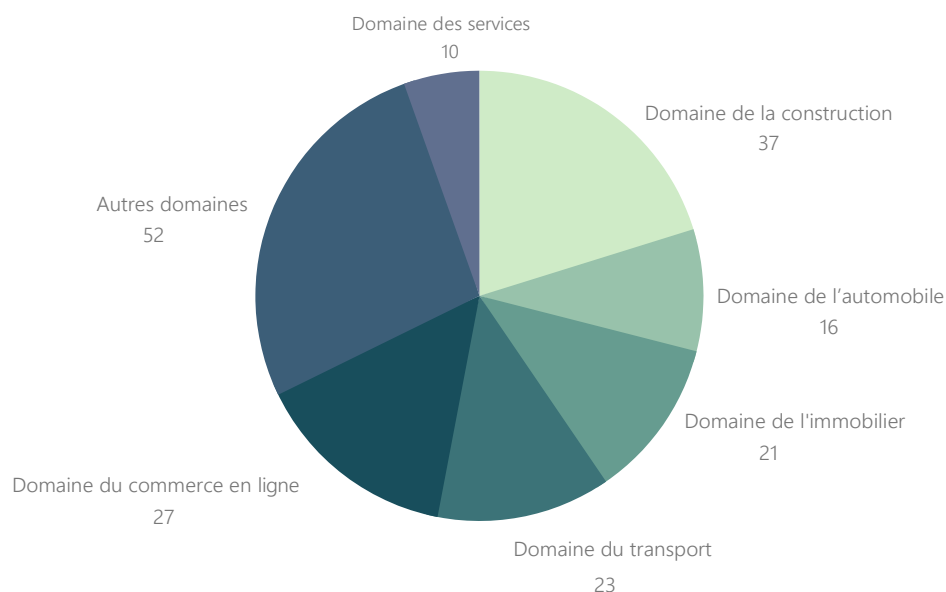
## Évolution des demandes de la compétence du SNMC



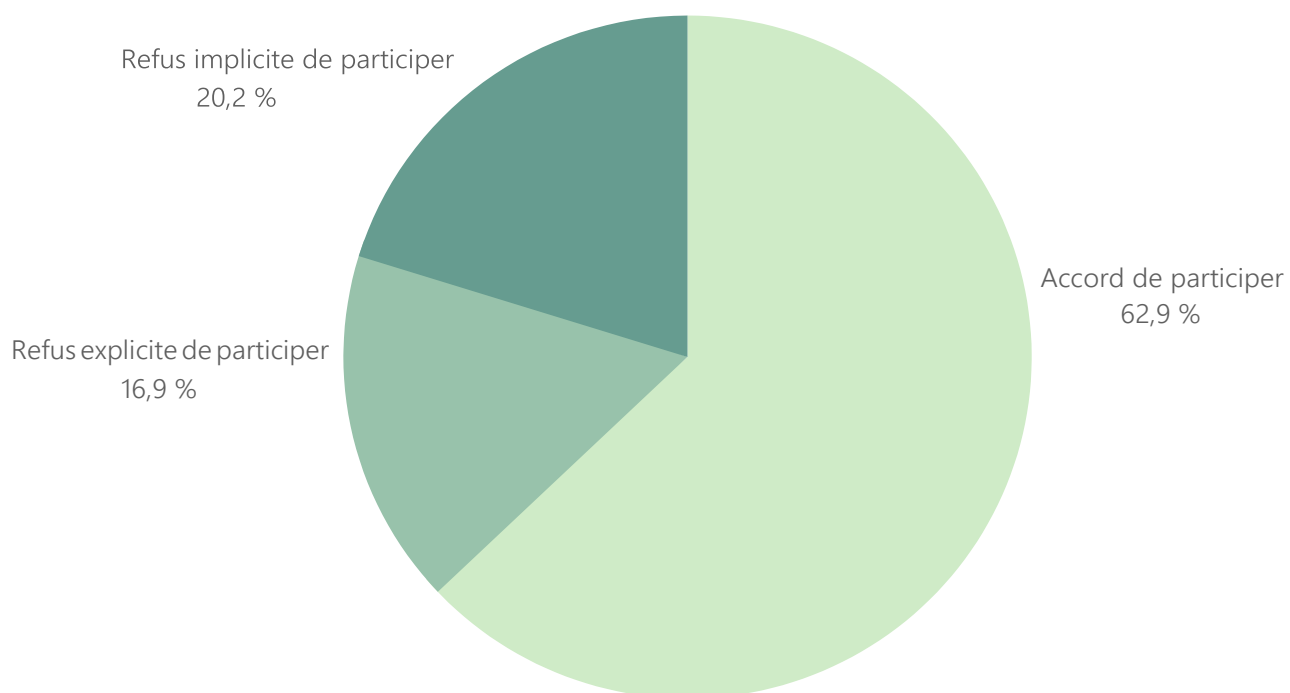
Depuis 2016, le nombre de demandes de médiation de la compétence du SNMC a augmenté continuellement, en marquant une légère baisse de 2,1 % en 2021 par rapport à 2020.

En 2021, le SNMC a été saisi de 186 demandes de médiations relevant de sa propre compétence.

## Répartition des demandes en fonction de la nature du contrat à l'origine du litige



## Taux de participation



Le taux de participation aux médiations est en augmentation de près de 13,5 % par rapport à 2020, passant de 49,4 % à 62,9 %.

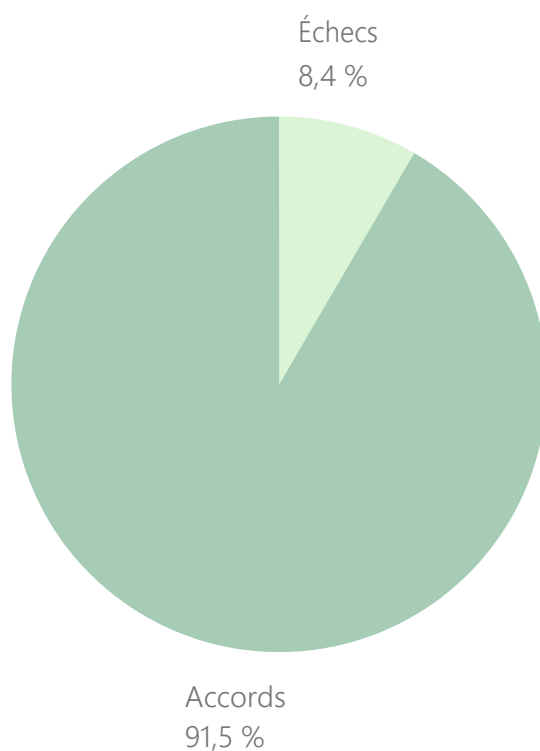
## Taux de succès

95 dossiers ont été clôturés en 2021.

Dans 87 cas, les parties ont trouvé un accord qui a mis fin au litige, ce qui donne un taux de réussite global de 91,5 %.

Dans ces 87 accords, 85 ont été conclus lors d'une médiation et 2 au terme d'une conciliation.

Le taux de réussite des médiations est donc de 92,4 % alors que celui des conciliations est de 50 %.



## 8. TÉMOIGNAGES

Quel est l'impact de la médiation pour les parties à la médiation ?

Témoignages de protagonistes dans 4 des 87 dossiers qui ont trouvé un accord de médiation en 2021 :

Derrière l'accord de médiation, que se passe-t-il pour les clients ?

« Nous nous sommes retrouvés dans une impasse difficile concernant un problème d'infiltration d'eau qui avait provoqué beaucoup de dégâts dans notre maison.

Pendant un certain temps nous avons essayé de trouver une solution nous-mêmes à ce problème et avons contacté notre promoteur, sans malheureusement avoir une écoute satisfaisante, sans avoir une réponse concrète.

Nos interventions vis-à-vis de notre promoteur sont restées sans succès.

A ce moment-là, nous nous sommes tournés vers le Service national du Médiateur de la consommation et nous avons lancé un appel d'aide.

Nous avons été contactés assez rapidement et nous avons été invités pour une première séance où nous avons pu exposer notre problème.

Il suffisait de quelques séances pour dénouer et clarifier la situation et mettre tout le monde devant ses responsabilités.

Pendant tout le processus de médiation, nous avons toujours eu le sentiment d'être face à de vrais professionnels du métier, des personnes très transparentes et empathiques.

Nous sommes très reconnaissants par rapport à ce service et nous ne remercierons jamais assez les médiateurs qui ont fait un travail remarquable. Finalement nous recommandons sans aucune hésitation ce service à d'autres personnes en situation similaire. »

Les clients d'un promoteur

«My family and I moved to Luxembourg from Asia in June 2021. In August, we bought a new car at a car agency here in Luxembourg (Hereinafter - "the vendor"). Soon after buying the car, I found out that it was missing a few of the options, which were included in the selling contract.

We contacted the vendor but the problems were not fixed. In the coming days and weeks, we have tried to contact the vendor multiple times - by mail, phone and even visiting the agency, but we were ignored.

At that point, we felt helpless. As a newcomer to Luxembourg, we didn't know who to approach and how to solve our dispute. So we called the Ministry for Consumer Protection and they advised us to contact The National service of the Mediator of consumption (SNMC). Very soon, after I wrote an email to SNMC, I received a phone call from a mediator. She explained to me the mediation process, the neutrality of SNMC and asked if I would like to proceed.

Even though we were skeptical, we decided to proceed. The mediator arranged a meeting with her and with a representative from the vendor. Within a few minutes after the meeting started, I already felt much more optimistic about the process. Only the fact that we were not ignored any more and that the vendor would talk to us, was a big step.

During the meeting, we described our problem to the vendor and the vendor explained the reason for the missing options. The meeting that was conducted by the mediator was very efficient. After each side expelled his point of view, we continued to the agreement part - where each side asked what agreement he would expect to reach.

After the meeting concluded we were asked by the mediator to think things over for a few days and then to see if another meeting is needed or if we can reach an agreement. Since we noticed that the vendor recognized the issues we were having and was willing to compensate us, we didn't think that another meeting was necessary. From that point, the mediator helped us to reach an agreement both sides were happy with.

Overall, we were extremely satisfied with the mediation process. It allowed us to reach an agreement with the vendor without wasting a lot of time and money. We felt that the meeting as well as the contract itself were conducted very professionally. »

Un client d'un concessionnaire automobile

### Derrière l'accord de médiation, que se passe-t-il pour les professionnels ?

« J'exprime ici toute ma gratitude au service du Médiateur qui a su parfaitement concilier les intérêts des parties en cause.

Je relève notamment un véritable don destiné à l'écoute des personnes, à l'analyse de la situation et à la mise en œuvre d'actions fort bien ciblées.

Les agents du service se sont littéralement donnés pour arriver à une résolution saine et intelligente, jusqu'à se déplacer sur les lieux en présence de toutes les personnes impliquées.

A aucun moment je ne me suis senti jugé non plus que la partie adverse et chacun s'est senti libre de s'exprimer en tout point.

J'ai vécu à cette occasion une gestion pratique maîtrisée qui a tenu compte en permanence de la personnalité de chacun. »

Un artisan du bâtiment

« Le médiateur n'était pas présent pour prendre position de l'une des deux parties, mais pour accompagner sur l'écoute et la compréhension, afin d'aboutir à une solution commune en toute simplicité. »

Le chef du service après-vente d'une enseigne de distribution

## SERVICE NATIONAL DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Ancien Hôtel de la Monnaie  
6, rue du Palais de Justice  
L- 1841 Luxembourg

+ 352 46 13 11

[mediateurs@mediateurconsommation.lu](mailto:mediateurs@mediateurconsommation.lu)  
[www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)



Photo prise dans les années 70 du bâtiment où se situe aujourd'hui le SNMC.