

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

SERVICE CONTENTIEUX ET INFORMATION

En cas de litige entre un membre de l'ULC et un fournisseur professionnel de biens ou de services, le membre est tenu de présenter sa réclamation, de quelque nature qu'elle soit, au service compétent de l'ULC.

Il y a litige dès qu'une réclamation présentée par un consommateur auprès d'un professionnel de biens ou de services, à la suite d'une livraison de biens ou d'une prestation de services non satisfaisante pour le consommateur, n'est pas suivie d'effet, ou est suivie d'une réponse qui ne répond pas aux attentes du consommateur.

REGLEMENT DE L'ULC CONCERNANT LES LITIGES DE CONSOMMATION

Art. 1 :

L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS met son service contentieux et information à la disposition de tous les consommateurs qui sont membres de l'ULC.

Est considérée comme membre de l'ULC, toute personne faisant partie du ménage du détenteur de la carte de membre. Toutefois, les enfants faisant partie du ménage et qui disposent d'un revenu propre doivent adhérer à l'ULC à titre personnel.

Art. 2 :

Si les conseillers du service contentieux/information sont d'avis que la réclamation est justifiée, ils prennent contact avec le fournisseur, l'entreprise, ou le prestataire de services; le réclamant obtient copie de l'échange de correspondance relatif à ce sujet. Après que le prédit service ait reçu les explications et arguments appropriés, un règlement à l'amiable est proposé.

Art. 3 :

Si un tel arrangement ne se réalise pas, le dossier est soumis aux responsables du service contentieux/information qui apprécient:

- si en présence des pièces à l'appui à leur disposition, un procès a des chances de succès ;
- si en raison de l'enjeu économique et/ou de la gravité de l'infraction, il paraît indiqué que l'ULC participe aux frais de l'action en justice, conformément à ses statuts.

Si une action en justice paraît vouée à échec, le membre en est informé et le dossier devra être clôturé. Toutefois, le membre concerné est en droit de demander une décision finale du comité de gérance.

Art. 4 :

Si une procédure judiciaire paraît justifiée, l'ULC propose au membre d'intenter une action en justice.

Si le membre décide d'introduire l'affaire en justice, 50% des frais de cette action, avec un plafond de participation de 10.000 € par litige, sont pris en charge par l'ULC, à condition que le concerné soit membre de l'ULC depuis 6 mois au moins (12 mois en cas de 2^{ème} réaffiliation) au moment du commencement du litige.

Le commencement du litige s'entend, au sens de l'alinéa qui précède, comme la première manifestation écrite ou orale d'une plainte ou revendication émanant du consommateur membre de l'ULC à l'encontre d'un fournisseur, d'une entreprise, ou d'un prestataire de services.

Le membre s'engage à céder à l'ULC 50 % des indemnités de procédure qu'il touchera éventuellement au terme d'une procédure judiciaire.

Le membre s'engage également au paiement de la cotisation annuelle pendant toute la durée de la procédure. A défaut de paiement de la cotisation échue, la participation financière de l'ULC deviendra caduque.

En accord avec le membre, l'ULC transmet ensuite le dossier en question à l'avocat choisi par le membre.

La participation financière de l'ULC dans les limites ci-dessus énoncées n'est accordée que pour une seule instance judiciaire et sous condition que le membre ne bénéficie pas de l'assistance judiciaire gratuite prévue par la loi du 10 août 1991 sur la profession d'avocat, telle que modifiée, ou d'une prise en charge des frais et honoraires d'avocat et d'expert par une assurance protection juridique

En cas de procédure ultérieure, l'opportunité de prise en charge des frais y afférents devra faire l'objet d'une nouvelle appréciation par l'ULC.

Le plafond de 10.000.-euros s'applique à l'ensemble des instances judiciaires relatives à un même litige, de sorte que l'ULC ne prendra en charge qu'un montant maximum de 10.000.-euros par litige, toutes instances confondues.

Par ailleurs, l'ULC n'accordera de prise en charge partielle des coûts relatifs à des procédures judiciaires, dans les conditions ci-dessus énoncées, que pour deux litiges par an au maximum.

Art. 5.

L'avocat est responsable vis-à-vis du membre de l'exécution de son mandat.

L'ULC n'est pas responsable des actes de l'avocat.

Howald, le 01.10.2019