

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

TOUT LE MONDE Y GAGNE

- La résiliation de votre abonnement téléphonique n'a pas été prise en compte par votre opérateur ?
- Vous n'avez pas été livré de votre commande en ligne ?
- Vous contestez les frais de gestion de votre compte facturés par votre banque ?

Pour ces exemples ou tout autre litige de consommation, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur si :

- vous avez tenté une résolution directement auprès du professionnel, sans succès ;
- vous n'avez pas saisi la justice (faculté que vous conservez en cas d'échec de la médiation).

Les médiateurs sont référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui vérifie notamment qu'ils remplissent les conditions d'indépendance et de compétences requises.



DG CCRF

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



Pour plus d'informations:
www.economie.gouv.fr/mediation-conso



MODE D'EMPLOI



Quand saisir le médiateur de la consommation ?

Vous pouvez saisir le médiateur :

- En cas de réponse insatisfaisante du professionnel à une réclamation écrite ou en cas d'absence de réponse de plus de 2 mois ;
- Dans un délai maximal d'un an à compter de votre réclamation auprès du professionnel.



Quel médiateur choisir ?

Chaque professionnel désigne son médiateur parmi les médiateurs référencés et porte cette information à la connaissance de ses clients.

L'identité du médiateur est notamment précisée dans les conditions générales de vente, les bons de commande et sur le site internet du professionnel.



Comment saisir le médiateur ?

La saisine est gratuite. Elle peut être effectuée :

- En ligne : chaque médiateur dispose de son propre site internet.
- Ou par voie postale.



Comment se déroule la médiation ?

Si les conditions sont remplies, le médiateur en informe le consommateur et le professionnel par écrit. Le médiateur devra régler le litige dans les 90 jours.

À l'issue de la médiation, soit le médiateur constate un accord entre le professionnel et le consommateur qui met fin au litige ; soit aucun accord n'a été trouvé et le médiateur leur propose une solution qu'ils seront libres d'accepter ou refuser.



A qui s'adresser en cas de problème ?

À la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation:
CECMC - DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol
Télédoc 063, 75703 PARIS Cedex 13.