

Médiation de la consommation

Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation est un mode alternatif de règlement des litiges entre un professionnel et un consommateur, qui vise à trouver une solution à l'amiable, sans passer par la justice.

Qui est concerné ?

Tous les professionnels établis en France qui vendent des biens ou fournissent des services à des consommateurs particuliers (clients non professionnels), quelle que soit leur taille ou leur secteur d'activité.

Source juridique

Cette obligation est issue du Code de la consommation :

- Article L.612-1 : obligation d'accès à la médiation de la consommation.
- Articles L.616-1 et R.616-1 : obligation d'information du consommateur.

Obligations légales principales

- Permettre l'accès à un médiateur de la consommation
- Informer le consommateur de manière claire

Sanctions en cas de non-conformité

Le non-respect des obligations d'information et de mise à disposition d'un médiateur peut être sanctionné par une amende administrative (par exemple : jusqu'à 3 000 € pour un entrepreneur individuel, 15 000 € pour une société).

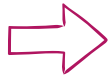
Sources

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-un-professionnel/vos-principales-obligations-0>

<https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F33338>



Médiation de la consommation



Permettre l'accès à un médiateur de la consommation

Le professionnel doit offrir aux consommateurs l'accès à un dispositif de médiation de la consommation, en vue de résoudre à l'amiable un litige éventuel relatif à l'exécution du contrat.

- Il peut désigner un médiateur externe ou adhérer à un service de médiation.
- Le médiateur doit être référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).



Informier le consommateur de manière claire

Le professionnel doit communiquer au consommateur :

- le nom du médiateur,
- ses coordonnées (adresse, site internet),
- et le lien vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL/ODR).

Ces informations doivent figurer de manière lisible et visible sur :

- le site internet professionnel,
- les conditions générales de vente (CGV),
- les bons de commande,
- ou par tout autre moyen adapté si ces supports n'existent pas.

Maintenant c'est à vous de jouer !

