

Comment recourir à la médiation de consommation ?

Médiation Conso Drôme peut être saisi :

- Par vous-même, à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné

Quel est le coût de la médiation de consommation ?

- La médiation de la consommation est totalement gratuite pour le consommateur. Les coûts du processus sont entièrement supportés par le professionnel.

- Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par toute personne de leur choix, comme une association de consommateurs. Elles en supportent alors le coût éventuel.

- Les parties peuvent solliciter l'avis d'un expert, les frais encourus étant également à leur charge.

Que faire si la médiation de la consommation n'aboutit pas ?

- Si la médiation n'apporte pas une réponse satisfaisante, le consommateur peut faire appel à des associations de consommateurs, qui peuvent le conseiller sur d'autres voies de recours, telles que la saisine du juge.



Pôle médiation conso

Comment le processus de médiation de la consommation se déroule-t-il ?

- Après réception de la saisine du consommateur, le médiateur dispose de trois semaines pour étudier la recevabilité de la demande. La demande de médiation n'est pas recevable si :

- ▶ le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable de régler directement son litige avec le professionnel ou son service client, par une réclamation écrite
- ▶ la demande est manifestement infondée ou abusive
- ▶ le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- ▶ la demande a été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel ;
- ▶ le médiateur n'est pas compétent pour traiter du litige.

- Si le médiateur estime que la demande n'est pas recevable, il en informe le consommateur.

- Si le médiateur estime que la demande est recevable, il le notifie aux parties (consommateur et professionnel).

- Le processus de la médiation ne doit pas excéder 90 jours.

- Si le médiateur estime le litige particulièrement complexe et nécessitant une instruction plus longue, il doit alors le notifier aux parties.

- La médiation suspend la prescription de droit commun de 5 ans pendant toute la durée de la procédure.

- La loi ne précise pas le délai dont dispose les parties pour accepter ou décliner la solution proposée, ce délai est fixé par le médiateur.

Dans quels domaines ?

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel (commerçant, artisan, bailleur, collectivité territoriale, etc.) dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

La médiation de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

La médiation de la consommation ne concerne pas :

- les services d'intérêt général non économiques
- les services de santé fournis par des professionnels de santé (services médicaux, vente de médicaments ou dispositifs médicaux, etc.)
- les prestataires publics de l'enseignement supérieur.