

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## COMMENT SE DÉROULE UNE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ? AVEC FAMILLES DE FRANCE

Date de publication : 17/05/2021 - Droit/justice

Je rencontre un problème avec mon opérateur téléphonique. J'ai entendu parler de la médiation de la consommation. Est-ce une bonne solution et si oui comment saisir un médiateur ?

Comme le prouve votre question Matias, notre vie de consommateur n'est, hélas, pas toujours un long fleuve tranquille. Alors comment faire quand on rencontre un problème avec un professionnel qui vous a vendu un produit ou fourni un service et qu'aucune solution ne se dessine ?

**La médiation de la consommation** s'est généralisée en France depuis début 2016. Elle est gratuite et non obligatoire. Son but est d'offrir une alternative à l'action judiciaire entre consommateur et professionnel, en trouvant un accord amiable entre les 2 parties. Le tout avec l'aide d'un tiers : le médiateur.

**Mais comment s'en saisir ?** L'association de consommateurs Famille de France nous donne la marche à suivre.

Avant de saisir un médiateur de la consommation, vous devez avoir fait une demande par écrit directement auprès professionnel, ou bien de son service client pour tenter de régler le litige. Faites-le par écrit, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception et gardez-en une copie. Sans cette démarche préalable, votre demande auprès du médiateur ne sera pas recevable.

Ensuite, si vous n'avez pas eu de réponse satisfaisante ou pas de réponse du tout à votre demande, vous pourrez saisir le médiateur dans un délai maximal d'un an à compter de votre réclamation. Alors où trouve-t-on ses coordonnées ?

Normalement, elles doivent être mentionnées :

- dans les conditions générales de vente,
- ou de prestations de service sur le site du professionnel,
- ou sur votre bon de commande,
- ou communiquées par voie d'affichage dans le magasin,
- ou encore dans le courrier de réponse du professionnel à votre réclamation si le litige n'a pas pu être réglé directement par ce biais.

Vous trouverez aussi la liste officielle des médiateurs de la consommation sur le site dédié [economie.gouv.fr/mediation-conso](http://economie.gouv.fr/mediation-conso).

### **Et une fois, le bon médiateur identifié, comment se passe la saisine ?**

Vous pouvez la faire par voie postale ou de préférence en ligne sur le site du médiateur en y joignant les documents justificatifs. Si la demande est recevable, le médiateur informe par écrit les parties de sa saisine et leur demande si elles acceptent le principe de la médiation. Débute alors le délai de 90 jours dans lequel le médiateur doit traiter le dossier. Si le professionnel refuse d'entrer en médiation, vous en êtes informés.

A l'issue de la médiation, si un accord n'a pas été trouvé entre les parties, le médiateur leur propose une solution en leur rappelant qu'elles sont libres de l'accepter ou de la refuser et qu'elles gardent la possibilité de saisir un juge, qui pourrait rendre une décision différente.

En résumé :

- Pas de saisine du médiateur de la consommation, sans avoir d'abord joint par écrit le professionnel pour régler le problème.
- Saisine dans un délai maximum d'un an depuis la réclamation.
- [economie.gouv.fr/mediation-conso](http://economie.gouv.fr/mediation-conso)