



La médiation de la consommation pour quels litiges ?

De nombreuses activités sont concernées,
notamment :

■ **Commerce de produits de grande distribution**
Alimentaire, équipement de la personne et de
la maison, bijouterie, commerce de tabac
et cigarette électronique, biens d'occasion...

■ **Immobilier, logement**
Promotion, construction, architecte, expertises,
gestion et vente de biens,
syndic de copropriété...

■ **Travaux du bâtiment, d'aménagement
extérieur et intérieur**
Installation et réparation d'équipement,
aménagement de l'habitat, réparation et
location de matériel...

■ **Véhicule**
Vente, location, réparations, dépannage,
contrôle technique...

■ **Prestations de services et vente**
Culture, loisirs, sport, bricolage, jardinage,
animaux, beauté, services à domicile,
enseignement, développement personnel,
agence de travail temporaire...

Pour savoir si votre secteur est concerné,
contactez-nous.



L'association loi 1901 Atlantique Médiation a été créée à l'initiative de :

- l'Ordre des Avocats au Barreau de Nantes
- la Chambre des Notaires
de Loire Atlantique
- l'Ordre des Experts-Comptables
de la Région Pays de la Loire
- la Chambre de Commerce
et d'Industrie de Nantes St-Nazaire

Contact :

Atlantique Médiation CONSO

Maison de l'Avocat

5 mail du Front Populaire

44200 Nantes

02 40 84 10 24

consommation@atlantique-mediation.org

www.consommation.atlantique-mediation.org

Votre correspondant



La médiation
de la
consommation

Votre entreprise
est-elle concernée
par cette obligation
légale ?



La médiation de la consommation

Qui est concerné ?

Vous êtes un professionnel (artisan, commerçant, profession libérale, entrepreneur, association ...) en relation avec les consommateurs : **ces dispositions vous concernent.**

Quelles sont les obligations ?

Depuis le 1^{er} janvier 2016, vous devez, conformément aux articles L.612-1 et suivants du code de la consommation :

Avoir un dispositif de médiation et permettre au consommateur d'y avoir accès gratuitement

Informez le consommateur des coordonnées de votre médiateur de la consommation dans vos supports (conditions générales de vente, site internet...) et à l'occasion de toute réclamation amiable

Quelles sont les sanctions ?

Conformément à l'article L.641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder **3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.**

Quel médiateur choisir ?

Un médiateur de la consommation inscrit sur la liste des médiateurs consommation de la Commission Européenne, tel que Atlantique Médiation CONSO



Objectifs

Clarifier la situation

1.

S'écouter pour s'entendre

2.

Préserver l'image de l'entreprise

3.

Résoudre le litige

4.

Avantages

- Les discussions confidentielles
- La rapidité du processus
- Le coût maîtrisé
- L'amélioration des services de l'entreprise

Atouts d'Atlantique Médiation CONSO

La proximité pour privilégier les médiations en présentiel

La réactivité d'une équipe de médiateurs dédiés

Comment se déroule une médiation de la consommation ?

- Le médiateur s'assure de la recevabilité de la demande de médiation du consommateur et vérifie notamment qu'il vous a adressé une réclamation écrite
- Si la demande est recevable, il vous notifie la saisine et vous invite à entrer en médiation
- La médiation est mise en œuvre en présentiel ou à distance
- Dans les 90 jours à compter de la notification de la saisine, l'accord de médiation est concrétisé
- A tout moment, les parties peuvent se retirer du processus de médiation

L'association Atlantique Médiation regroupe des médiateurs issus de secteurs très divers et qui ont tous en commun :

- une grande expérience de la résolution des conflits dans leur domaine d'activité,
- une formation principale et continue spécifique à la médiation de la consommation
- une déontologie.

www.consomption.atlantique-mediation.org