

La médiation est à proposer systématiquement

écrit par Marine de la Clergerie | 17/05/2018

Tout professionnel doit désormais proposer aux consommateurs un dispositif de médiation

Depuis le 1^{er} janvier 2016, tout vendeur professionnel a l'obligation de proposer au consommateur, gratuitement, un dispositif de médiation compétent en cas de litige de consommation. Il doit l'en informer et lui fournir les coordonnées de ce dispositif. A défaut, le professionnel personne morale risque une amende administrative de 15 000 € maximum.

Au niveau national un site dédié a été créé: <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>. Certains secteurs ont déjà nommé des médiateurs (eau, assurance, énergie, etc.) mais ce n'est pas le cas pour la plupart.

Il est également conseillé au professionnel d'informer le consommateur de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents.

En pratique, les professionnels s'adressant à des consommateurs auront tout intérêt à faire figurer ces mentions sur leur site internet, conditions générales de vente et lors de toute réclamation client.

Références: Articles [L211-3](#) (ancien [L.133-4](#)) et [L616-1](#) (ancien [L.156-1](#)) et [L616-2](#) du code de la consommation