



UFC-Que Choisir Argenteuil

Les médiateurs de la consommation :

Qui sont ils, que font ils ?

Le Médiateur de la consommation est une personne ou un organisme qui intervient lorsqu'un litige dans le domaine de la consommation se produit entre un consommateur et une entreprise ou un commerçant (Magasin, Banque, Automobile, Mutuelles, Vente sur internet, Immobilier....)

Le Médiateur intervient si au préalable le litige n'a pas trouvé de solution directement entre le consommateur et le vendeur. **L'association UFC Que Choisir peut intervenir auprès du vendeur avant que le consommateur ne saisisse le Médiateur.**

Lorsque le consommateur achète un bien ou un service, la facture de cet achat doit obligatoirement mentionner dans les conditions générales de vente les coordonnées du Médiateur compétent pour traiter un éventuel litige né de cet achat.

L'intervention du Médiateur de la consommation est gratuite.

Le Médiateur étudiera le litige et proposera un accord amiable à partir des éléments dont il dispose et de la réglementation en vigueur. Il proposera cet accord à l'acheteur et au vendeur qui auront la possibilité de l'accepter ou de le refuser.

En cas de refus de la proposition du Médiateur par le vendeur, le consommateur pourra saisir le tribunal judiciaire afin de résoudre le litige. Si le litige porte sur une somme inférieure à 5000 €, le consommateur devra préalablement saisir un Conciliateur de justice avant de pouvoir saisir le tribunal.

A retenir :

Le commerçant doit fournir les coordonnées du Médiateur de la consommation lors de la conclusion de la vente.

L'UFC Que Choisir peut intervenir avant la médiation.

La Médiation est gratuite.

Le consommateur et le vendeur ont la possibilité de refuser l'accord proposé par le Médiateur et se tourner vers le tribunal compétent.