



## MEDIATION

Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée préalablement à la survenance de tout litige sur le site INTERNET du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation, dont la compétence s'étend à l'ensemble d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en oeuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Dans ce contexte, Altern et Vous a signé une convention avec **CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION**.

Cette démarche pose le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

### COORDONNÉES :

**CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION** située au 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND

Sont nommés : section O05 - Formation pour adultes

- Yves-André BERNABEU
- Bénédicte MERLE
- Ghislaine SEIGLE-VATTE
- Anne PILLIAS-PERRON

Liste mise à jour du 17.12.2024