

**MEDIATION de la CONSOMMATION**

**Déroulement du PROCESSUS**

1. **AVANT le LITIGE**

INFORMATION PREALABLE PAR LE PROFESSIONNEL sur la médiation de consommation

DIFFEREND entre UN CONSOMMATEUR & UN PROFESSIONNEL

Réclamation du consommateur par écrit

Auprès du service clientèle

Négociation directe

ECHEC

INFORMATION sur la médiation de consommation RENOUVELEE PAR LE PROFESSIONNEL

1. **SAISINE du MEDIATEUR de la CONSOMMATION**

**Dans le délai d’UN AN à compter de sa réclamation écrite**

SAISINE GRATUITE & FACULTATIVE PAR LE CONSOMMATEUR

PAR VOIE ELECTRONIQUE sur le SITE DU PROFESSIONNEL

Ou PAR COURRIER SIMPLE

JOINDRE les DOCUMENTS JUSTIFICATIFS

En cas de REJET de sa demande, aux motifs énoncés à l’article L 152-2 du code de la consommation, le consommateur doit en être informé par le médiateur dans un délai de trois semaine.

1. **Le PROCESSUS**

**N.B. Le processus est soumis à l’obligation de confidentialité qui s’impose au médiateur ainsi qu’aux participants.(article 21-3 de la loi du 8 février 1995).**

* **MEDIATION**

NOTIFICATION de sa SAISINE par le médiateur aux participants

COMMUNICATION par le MEDIATEUR, à la demande de l’un des participants, de tout ou partie des pièces

RECEPTION des parties ensemble ou séparément par le MEDIATEUR

FACULTE pour les PARTICIPANTS, à leur charge, de se faire REPRESENTER par un AVOCAT ou ASSISTER par toute personne de leur choix, de solliciter l’avis d’un EXPERT

* **CONCILIATION**

A DEFAUT d’ACCORD amiable, le MEDIATEUR PROPOSE UNE SOLUTION

LIBRE ADHESION / REFUS des PARTICIPANTS

DELAI de REPONSE

ACTION en JUSTICE compatible à l’issue du processus

REPONSE JUDICIAIRE prévisible

**N.B. Les délais de prescription pour agir en justice sont suspendus durant la médiation/conciliation (article 2238 du code civil).**

* **FIN de la MEDIATION**

AU PLUS TARD 90 JOURS à compter de la notification de sa saisine par le médiateur, sauf prolongation à son initiative.

***Claude Bompoint Laski VP FNCM Pdte Bayonne Médiation***

FNCM SITE MEDIATION CONSO PROCESSUS CBL 210116 (2)