

Qui peut saisir un médiateur ?

Tout consommateur peut saisir un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour quels types de litige de la consommation puis-je faire appel à la médiation ?

La médiation de la consommation s'applique à un litige contractuel national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant :

- les services d'intérêt général non économiques ;
- les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Est-ce que les litiges en immobilier relèvent tous de la médiation de la consommation (champ d'application)

En matière immobilière, la médiation de la consommation s'applique uniquement pour les litiges concernant les mandats. Les acquisitions immobilières, les compromis de vente, certains litiges en copropriété, les locations immobilières ne relèvent pas de la médiation de la consommation. Cette règle ne s'applique pas pour les logements sociaux et pour les locations de box

Le service de la médiation est-il gratuit ?

Le service de médiation est gratuit pour le consommateur. Si, lors du processus de médiation, vous souhaitez vous faire assister d'un avocat ou demander l'avis d'un expert, les frais y afférents seront à votre charge.

Je ne trouve pas de médiateur pour mon litige, pourquoi ?

Il est possible que le professionnel avec lequel vous avez contracté n'a pas encore désigné de médiateur de la consommation ou ne l'a pas mentionné sur ses documents commerciaux. Dans ce cas, vous pouvez le signaler à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECMC).

Le médiateur que je souhaite contacter n'a pas de site internet, comment le contacter ?

Tout médiateur de la consommation a l'obligation d'avoir un site internet. Ce site doit permettre au consommateur de déposer sa demande de médiation en ligne. Aucun médiateur de la consommation ne peut être référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation s'il n'a pas de site internet.

Quel est le délai de résolution d'un litige ?

Dès que le médiateur considère la demande du consommateur comme recevable (après production des documents sur lesquels elle est fondée), le médiateur de la consommation notifie sa saisine au consommateur et au professionnel. L'issue de la médiation intervient alors, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litiges complexes mais doit en informer les parties prenantes au litige.

Quels documents sont à transmettre au médiateur ?

Vous devez transmettre au médiateur tous les documents nécessaires à l'analyse et à la compréhension de votre litige.

Au préalable, il est impératif de lui transmettre les photocopies de vos démarches effectuées directement auprès du professionnel et, le cas échéant, des réponses que vous avez reçues de celui-ci.

Le médiateur est-il indépendant ?

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, dès lors qu'elle référence un médiateur de la consommation, a vérifié que ce médiateur agit bien en toute indépendance.

Je ne suis pas satisfait(e) de la solution proposée par le médiateur, que puis-je faire ?

Si la solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas, vous n'êtes pas dans l'obligation de l'accepter et vous pouvez envisager une action en justice.

Le professionnel avec qui j'ai un litige n'a ni service clients ni service consommateurs, quelle est la démarche ?

Si le professionnel avec lequel vous avez un litige n'a ni service clients ni service consommateur, vous pouvez lui adresser directement une réclamation écrite.

Le médiateur me demande de régler le processus de médiation, est-ce légal ?

Le médiateur ne peut en aucun cas vous demander un paiement puisque l'accès à la médiation et le processus de médiation sont gratuits pour le consommateur. Toutefois si vous vous faites assister d'un avocat ou si vous demandez l'avis d'un expert, les frais y afférents seront à votre charge.

Quel est le délai pour faire appel à un médiateur de la consommation ?

Vous devez saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an suivant la réclamation écrite que vous aurez faite au professionnel.

Je ne suis pas satisfait(e) de la solution proposée par le médiateur, que puis-je faire ?

Si la solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas, vous n'êtes pas dans l'obligation de l'accepter et vous pouvez envisager une action en justice.