MÉDIATION CONSOMMATION
DÉVELOPPEMENT

CONSOMMATEURS, ce que vous devez savoir :

Vous pouvez saisir le médiateur de la consommation quand vous n'êtes pas parvenu à résoudre un litige directement avec un professionnel et sous réserve de ne pas avoir préalablement saisi la justice.

Avant de saisir le médiateur de la consommation, vous devez impérativement avoir adressé au professionnel avec qui vous rencontrez le litige, une **réclamation écrite** (courriel ou courrier), **datée**, qui doit rappeler les circonstances qui ont donné lieu au litige et **ce que vous réclamez**.

Le document doit clairement faire apparaître le destinataire et la date d'envoi.

Le professionnel dispose d'un délai légal de deux mois pour répondre à votre réclamation.

Vous pouvez saisir le médiateur de la consommation si :

- ***Vous avez reçu une réponse écrite négative du professionnel***
  Ou
- ***Si vous n'avez pas eu de réponse du professionnel passé un délai de deux mois***

La saisine du médiateur de la consommation doit être effectuée dans le délai maximal d'un an *à compter de la date de votre réclamation écrite auprès du professionnel.*

Avant de saisir MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, vous devez vous assurer que le professionnel nous a désigné comme son médiateur de la consommation sur son site internet ou ses documents contractuels (conditions générales de vente, contrat, bon de commande, facture ou autres documents).

Si le professionnel n'est pas adhérent à notre entité de médiation de la consommation, nous ne pourrons pas traiter votre demande.

Si toutes ces conditions sont remplies, vous pouvez déposer votre demande de médiation de la consommation en cliquant sur l'onglet :

DEMANDER UNE MÉDIATION

Le médiateur examinera alors la recevabilité de votre saisine. Il n'acceptera votre demande de médiation, conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, que si :

- Vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite,
- Votre demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ; en effet, un litige ne peut faire l'objet que d'une seule médiation.
- Votre demande de médiation a été introduite dans un délai maximal d'un an à compter de la date de votre réclamation écrite auprès du professionnel
- Le litige entre bien dans son champ de compétence

Vous serez informé(e) par mail de toute avancée concernant votre dossier. **Vous pourrez ensuite suivre votre demande de médiation de la consommation au travers de votre espace compte en vous connectant à partir de l'onglet** ACCÈS CONSOMMATEUR