

PRÉFET DE LA RÉGION GRAND EST

Communiqué de la Direccte (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

Strasbourg, le 18 janvier 2019

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Médiation de la consommation, tout le monde y gagne!

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement des litiges hors judiciaire, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

- La résiliation de votre abonnement téléphonique n'a pas été prise en compte par votre opérateur ?
- Vous n'avez pas été livré de votre commande en ligne ?
- Vous contestez les frais de gestion de votre compte facturés par votre banque ?

Pour ces exemples ou tout autre litige de consommation, **vous pouvez saisir gratuitement le médiateur** si :

- vous avez tenté une résolution directement auprès du professionnel, sans succès ;
- vous n'avez pas saisi la justice (faculté que vous conservez en cas d'échec de la médiation).

Les médiateurs sont référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui vérifie notamment qu'ils remplissent les conditions d'indépendance et de compétences requises.

En savoir plus : www.economie.gouv.fr/mediation-conso

La liste des médiateurs de la consommation référencés par grande entreprise, par fédérations ou associations : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Contacts presse :

- Direccte - Sylvie Focachon 03.26.69.57.36 - ge.communication@directcte.gouv.fr
- Préfecture - 03.88.21.68.77 / 06.73.85.15.45