

MARTINE PINVILLE

SECRETARE D'ETAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION ET DE L'ECONOMIE
SOCIALE ET SOLIDAIRE, AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMERIQUE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

@MartinePinville

Paris, le 16 février 2016

N° 1205

Ouverture du site internet de la Médiation de la consommation sur le portail du Ministère de l'Economie

Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire annonce l'ouverture du site internet de la médiation de la consommation.

Les consommateurs trouveront sur ce site de la médiation de la consommation toutes les informations qui leur permettront d'exercer leur droit à la médiation de façon effective et gratuite.

Dans quel cas saisir un médiateur ? Quel médiateur pour mon litige ? Comment constituer mon dossier ?

Les consommateurs pourront, grâce au site, accéder aux noms, coordonnées et sites internet des médiateurs référencés. Tout consommateur ayant un litige avec un professionnel sera ainsi en mesure d'être mis facilement en relation avec le médiateur compétent et de le saisir en ligne ou par courrier.

Le site de la médiation comportera à terme la liste de tous les médiateurs de la consommation et de leurs champs de compétence, le dispositif devant être étendu à l'ensemble des secteurs économiques.

Une liste des sept premiers médiateurs, notifiée à la Commission européenne par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation y est d'ores-et-déjà publiée. Il s'agit des médiatrices de l'Autorité des marchés financiers et des Communications électroniques, des médiateurs de l'Energie, de l'Eau, de l'Assurance, du Commerce coopératif et associé ainsi que du médiateur Tourisme voyage. D'autres médiateurs seront prochainement répertoriés au fur et à mesure des délibérations de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Martine PINVILLE se félicite de l'ouverture de très larges secteurs de notre économie aux dispositifs de médiation, au bénéfice de dizaines de millions de consommateurs.

La liste des médiateurs français, ainsi que celle des médiateurs des autres Etats membres figurent également sur la plateforme de résolution extrajudiciaire en ligne des litiges de consommation de la Commission européenne, également ouverte au public à partir du 15 février 2016.

Martine PINVILLE : « *Le site de la médiation de la consommation est le point d'entrée pour tous les Français qui souhaitent résoudre un litige avec un professionnel suite à l'achat d'un produit ou d'un service qu'ils estiment défectueux. Son lancement simultané avec celui de la plateforme européenne permet dès aujourd'hui à chaque consommateur de pouvoir trouver facilement et gratuitement une solution amiable. La liste des médiateurs sera complétée secteur par secteur dans les meilleurs délais avec pour objectif une couverture totale des marchés de consommation à terme* ».

Liens utiles :

- médiation de la consommation : www.mediation-conso.fr
- la plateforme européenne de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation en ligne est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Contact presse cabinet de Martine PINVILLE :

Cihem GHARBI - 01 53 18 44 13 - sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr