

MEDIATION A LA CONSOMMATION

La **médiation à la consommation** est un dispositif légal qui permet à un consommateur et à un professionnel de résoudre un litige **amiablement**, sans passer immédiatement par un tribunal.

Définition

- La médiation à la consommation est un **mode alternatif de règlement des litiges (MARL)**.
- Elle s'applique aux **litiges entre un consommateur et un professionnel** portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.
- Elle est **gratuite pour le consommateur** (les frais de médiation sont supportés par le professionnel).

Cadre légal

- Elle est prévue par le **Code de la consommation** (articles L611-1 et suivants).
- Depuis le **1er janvier 2016**, tout professionnel a l'obligation de permettre au consommateur d'accéder à un dispositif de médiation.

Information sur la médiation à la consommation

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à Catherine Ernst

1 rue Sébastopol 68140 Munster

 Litige.consommateur@1ame.fr

 0619145441

 Si vous avez déjà contacté notre service clientèle sans obtenir de solution satisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite.

le **CNPM Médiation Consommation**, agréé depuis le 1er juin 2018, est souvent utilisé pour les professionnels du bien-être