

## 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.**

**Après l'envoi de votre réclamation**, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation compétent :

- **Si la réponse écrite du professionnel ne vous satisfait pas**

**ou**

- **Si le professionnel ne vous a pas répondu dans les deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation,**

**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 CNPM MÉDIATION CONSOMMATION, 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** 