

Un guide pour comprendre vos obligations et le fonctionnement de la médiation de consommation.

En 5 étapes

Étape 1 : Se mettre en conformité

Chaque professionnel désigne son médiateur parmi les médiateurs référencés et porte cette information à la connaissance de ses clients.

L'identité du médiateur est notamment précisée dans les conditions générales de vente, le site internet du professionnel et sur tout support contractuel remis au client.

Étape 2 : Comment saisir le médiateur ?

La saisine est gratuite. Elle peut être effectuée :

- En ligne : sur le site internet du médiateur
- Ou par mail : jtcmediation@gmail.com

Étape 3 : Quand saisir le médiateur de la consommation ?

- En cas de réponse insatisfaisante à une réclamation écrite
- En l'absence de réponse du professionnel sous 2 mois
- Dans un délai maximal d'un an après sa réclamation

Étape 4 : Comment se déroule la médiation ?

Si les conditions sont remplies, le médiateur informe le consommateur et le professionnel par écrit. Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour régler le litige.

À l'issue de la médiation, soit le médiateur constate un accord entre le professionnel et le consommateur qui met fin au litige ; soit aucun accord n'a été trouvé et le médiateur leur propose une solution qu'ils seront libres d'accepter ou de refuser.

Étape 5 : À qui s'adresser en cas de problème ?

À JTCM - Conseils & Médiation – Passerelle des liens
Médiateur indépendant de la consommation
Email : jtcmediation@gmail.com
Téléphone au 07 66 69 27 79

