



*Le saviez-vous ?*



## Médiateur de la consommation

Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire gratuitement appel à un Médiateur de la consommation pour résoudre amiablement un litige qui l'oppose à un professionnel.

Ainsi depuis cette date, les professionnels ont l'obligation d'adhérer à un dispositif de Médiation de la consommation et d'en informer leurs clients consommateurs.

Une fois l'adhésion au Médiateur de la consommation faite, le professionnel doit communiquer au consommateur ses coordonnées sur son site internet, ses Conditions générales de vente, ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié.