

## LA GENERALISATION DE LA MEDIATION DANS LES LITIGES OPPOSANT PROFESSIONNELS ET CONSOMMATEURS : UNE NOUVELLE OBLIGATION D'INFORMATION

---

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les professionnels qui travaillent avec les particuliers doivent porter à la connaissance des consommateurs les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent, y compris l'adresse éventuelle de leur site internet.

Cette information doit se faire de manière lisible et visible sur votre site web, sur vos conditions générales de vente ou de service, sur vos bons de commande, et sur tout autre support adapté.

Tous ces documents sont donc à mettre à jour sans tarder !

*N'hésitez pas à faire appel à votre conseil habituel pour faire le point sur vos conditions générales de vente, sur les mentions accessibles depuis votre site internet, etc...*

Cette nouvelle obligation résulte d'une ordonnance du 20 août 2015, complétée par un décret publié au journal officiel du 31 octobre 2015.

Dorénavant chaque consommateur peut, s'il le souhaite, **avoir recours à la médiation pour faciliter le règlement à l'amiable des litiges qui les oppose aux professionnels.**

Quel médiateur choisir ? Où trouver un médiateur ?

Une liste doit être publiée très prochainement sur les sites gouvernementaux.

**Une question ? Un besoin d'information complémentaire ? Appelez nous au 03.88.40.99.60.**