

Médiation de la consommation :

le SEDIMA signe une convention pour ses adhérents !

Depuis le 1^{er} janvier 2016, tout consommateur a le droit de recourir **gratuitement** à un médiateur de la consommation en vue de la **résolution amiable** d'un différend né à l'occasion d'une vente ou de la réalisation d'une **prestation de services**.

Le professionnel doit donc garantir aux consommateurs le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation dont la mise en œuvre est de la seule initiative des consommateurs.

Seul le consommateur peut saisir le médiateur !

Seul le consommateur peut actionner le processus de médiation de la consommation (le professionnel n'en a pas la possibilité). Toutefois le consommateur ne pourra le faire qu'à la condition préalable d'avoir fait une démarche par écrit auprès du professionnel concerné pour tenter de résoudre son litige.

Délais

Le consommateur doit initier sa demande dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès du professionnel.

Qui paye ?

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur, le coût est supporté par les entreprises.

Comment identifier le médiateur ?

Le professionnel doit communiquer aux consommateurs les **coordonnées du médiateur et de son site internet**, en les indiquant de manière visible et lisible.

Il est aussi tenu de fournir ces informations aux consommateurs, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable, directement introduite auprès de ses services.

Sanctions

Tout manquement à l'obligation de mettre en place le dispositif de médiation de la consommation est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

Quel médiateur pour les distributeurs, réparateurs et loueurs de matériels d'espaces verts ?

Le SEDIMA et son groupe Espaces Verts ont œuvré à trouver une solution pratique à proposer aux adhérents.

Après avoir défini, en lien avec la Commission d'Évaluation et Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), le secteur d'activité couvert par le SEDIMA, une recherche de partenaire a été menée.

C'est ainsi que le 16 juillet 2018, le SEDIMA signait une **convention** avec un organisme de médiation de la consommation, permettant à ses adhérents, via une procédure allégée, de se conformer aux dispositions légales à des conditions préférentielles.

Le SEDIMA se tient à la disposition de ses adhérents pour les assister dans la mise en œuvre du dispositif de médiation de la consommation.

