MEDIMMOCONSO
Médiateurs de la consommation

LE DEROULEMENT D'UNE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Réception par voie électronique ou postale d'une demande de médiation d'un client du professionnel

Vérification des conditions d'admission du dossier
Délai : trois semaines à compter de la réception de la demande

Demande irrecevable : Communication du rejet au consommateur Fin de mission du médiateur

Demande recevable : Notification aux parties – Envoi d'une lettre de mission au professionnel sollicitant son accord pour tenter une médiation

Refus de la médiation par le professionnel. Communication du refus au consommateur Fin de la mission

Acceptation de la médiation par le professionnel. Prise de contact du médiateur avec chacune des parties, proposition du mode opératoire de la médiation

Médiation par entretiens téléphoniques/présentiels
Entretien individuel par partie et réunion (téléphonique ou présentielle) – Durée de la médiation : trois mois à compter de la notification de saisine du médiateur avec prolongation par le médiateur en cas de litige complexe

Pas d'accord de médiation

Proposition de solution adressée par le médiateur aux parties

Accord de médiation

Fin de mission du médiateur
Facturation au professionnel du coût de la médiation réalisée

© Medimmoconso, novembre 2016