

Arras, le 30 janvier 2020

Entreprises : ne répondez pas au courrier de la « Médiation nationale de la consommation »

Certaines entreprises se voient actuellement adresser une lettre les invitant à contacter par téléphone ou par courrier, un service intitulé « médiation de la consommation » afin de se mettre en conformité avec leur obligation légale de proposer au consommateur une médiation (articles L611 à L616 et R612 à R616 du code de la consommation). Sans réponse de leur part, dans un bref délai, ce courrier indique que l'autorité de tutelle administrative, la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), sera contactée, tout manquement étant passible d'une amende administrative (article L641 du code de la consommation).

Il s'agit d'une arnaque. Ne donnez aucune suite à ce courrier. La DGCCRF ne cautionne pas ce type de démarche.

Cependant, depuis le 1er janvier 2016, une alternative à l'action judiciaire existe bien, tout professionnel vendant en magasin ou en ligne, devant en effet, sauf rares exceptions, mettre en place une médiation gratuite, pour le règlement de litiges relatifs à l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

Pour tout renseignement sur la procédure à suivre en matière de médiation, consultez le lien suivant : <https://www.economie.gouv.fr/la-mediation-de-la-consommation>.