



## Litige avec un client (particulier) : proposez la médiation

- Fiche rédigée par l'équipe éditoriale de WebLex
- Dernière vérification de la fiche : 11/06/2020
- Dernière mise à jour de la fiche : 11/06/2020

A l'occasion d'un litige avec un client (particulier), il peut être plus intéressant de régler le différend à l'amiable que d'aller en justice. C'est ce que privilégient les pouvoirs publics qui vous imposent de proposer un processus de médiation en vue du règlement amiable du litige. Comment faire ?

## Litige de consommation : un médiateur pour tous

**Un litige entre un consommateur...** Le litige doit nécessairement impliquer un consommateur entendu comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ce litige doit trouver son origine sur le territoire national mais les règles de la médiation peuvent également s'appliquer au niveau transfrontalier, le cas échéant).

... et quels professionnels ?...

{ABONNEZ-VOUS}

## Recourir à la médiation : mode d'emploi

**Un recours gratuit.** Le client a le droit de recourir à un médiateur de la consommation pour résoudre amiablement un litige qui l'oppose à un professionnel, et ce gratuitement. A cet effet, vous devez lui garantir le recours effectif à un dispositif de médiation.

Sauf pour...

{ABONNEZ-VOUS}