

## Médiation de la consommation : un processus encadré par la Commission Européenne

**Tout consommateur a accès à la médiation :** Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, tout professionnel est dans l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées de son médiateur référent (L. 1561 du Code de la consommation), sous peine d'amende d'un montant maximal de 3.000 euros pour une personne physique et 15.000 euros pour une personne morale (L. 1563 du Code de la consommation). Les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur doivent être facilement accessibles, tout comme l'information du consommateur sur l'existence d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges dont le lien doit être mentionné (<http://ec.europa.eu/odr>).

<http://www.village-justice.com/articles/Comment-mettre-place-nouveau-droit,22001.html>