



### Litiges de consommation : généralisation de la médiation



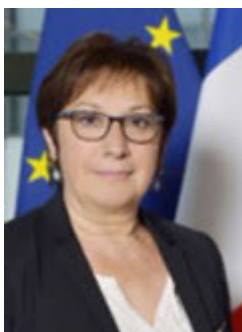
Tenter de résoudre un litige à l'amiable reste une solution simple, plus rapide et moins onéreuse que le recours à la justice. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litiges, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation. Quels sont les secteurs concernés ? Pour quels types de litiges ? Comment saisir le médiateur ? Retrouvez dans cette édition toutes les réponses aux questions que vous vous posez sur la généralisation de ce dispositif.

► [Pour en savoir plus](#)

► [Le site de la médiation de la consommation](#)

### INTERVIEW

#### Renforcement de la confiance du consommateur, résolution de litiges individuels



Martine PINVILLE, secrétaire d'État chargée de la consommation, nous explique l'intérêt de recourir à la médiation et dans quelles conditions ce nouveau dispositif accompagnera les acteurs économiques et les consommateurs dans la résolution de leurs litiges.

► [L'interview](#)

## ABONNEMENT - MODIFICATION DE VOTRE ABONNEMENT ARCHIVES - RSS - DESABONNEMENT

Concurrence et consommation est éditée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, ministère de l'Économie et des Finances. Cette publication est diffusée à des fins d'information et de communication se rapportant à l'activité et aux missions de la DGCCRF à l'exclusion de toute sollicitation commerciale. Directrice de la publication : Nathalie HOMOBONO / Rédactrice en chef : Cécile BERSON-PRAT / Rédactrice en chef déléguée : Catherine DOURSOUNIAN / Équipe de rédaction : Laurence CHESNAIS et les contributeurs / Conception : **Aphania** pour le Sircom. Routage : logiciel Sympa. Copyright DGCCRF. Tous droits réservés. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à la DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris Cedex 13 ou par courriel à [contact-concurrenceetconsommation@kiosque.bercy.gouv.fr](mailto:contact-concurrenceetconsommation@kiosque.bercy.gouv.fr)  
gggCompteurOuvertureggg