



UACAZ – Médiation et Recours

Introduction

UACAZ privilégie la médiation car de nombreux conflits peuvent se résoudre par le dialogue, sans passer par la voie judiciaire.

La médiation constitue une solution amiable, simple, gratuite et humaine, permettant de gagner du temps tout en préservant les relations.

📌 Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

Une procédure gratuite, rapide et confidentielle pour régler un litige entre un consommateur et un professionnel.

- ✅ **Alternative au procès**
- 🗨️ **Dialogue facilité par un tiers neutre**
- 🕒 **Délai moyen : 90 jours**
- 💰 **Gratuit pour le consommateur** (hors frais exceptionnels)

👤⚖️ Le rôle du médiateur

Le médiateur est un professionnel indépendant et impartial, désigné par un organisme agréé.

Il écoute les parties, facilite la discussion et propose des solutions, sans jamais imposer de décision.

Son objectif est de restaurer le dialogue et de favoriser un accord équitable.

🗺️ Comment saisir un médiateur ?

Les 5 étapes à suivre :

Réclamation écrite au professionnel (de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception).

Identification du médiateur compétent via les CGV, le site du professionnel ou **mediation-conso.fr**.

Saisine du médiateur : remplir un formulaire ou envoyer un courrier accompagné des pièces justificatives.

Instruction du dossier par le médiateur dans un délai moyen de 90 jours.

Proposition d'accord : si les deux parties l'acceptent, un protocole est signé. En cas de refus, d'autres recours restent possibles.

✗ Et si la médiation échoue ?

L'échec de la médiation ne retire aucun droit. Plusieurs options demeurent ouvertes :

- ⚖️ **Saisir le tribunal** (de proximité ou judiciaire selon le montant du litige)
- 🤝 **Conciliation judiciaire**
- 🛡️ **SignalConso.gouv.fr** pour signaler un abus
- 🧑‍🤝‍🧑 **Associations de consommateurs agréées**
- 🌐 **Centre Européen des Consommateurs** pour les litiges transfrontaliers

📖 Ressources utiles

- 🔗 [Liste des médiateurs agréés par secteur](#)
- 🔗 [Service-public.fr – Médiation](#)
- 🔗 [SignalConso.gouv.fr – Signaler un problème](#)

📞 Besoin d'aide ?

L'équipe **UACAZ** accompagne chaque consommateur à toutes les étapes de la médiation et du recours, afin de garantir un règlement équitable et apaisé des différends.