

LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

(par le Décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation)

Les hôteliers doivent se mettre en conformité avec cette réglementation depuis le 1^{er} janvier 2016

Pour qui ?

La médiation de la consommation est accessible à toute personne ayant un différend avec un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service.

La médiation est un mode de résolution amiable et gratuit des litiges.

Avant de saisir un médiateur, il faut impérativement que le consommateur ait contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler le litige.

Quelles obligations ?

Le professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du médiateur.

Les hôteliers peuvent donc se référer au **Médiateur Tourisme Voyage** qui est en charge des difficultés entre un consommateur et un fournisseur de services, notamment en matière d'hébergement, de voyage et tourisme, de restauration et loisirs.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, l'hôtelier doit inscrire les coordonnées suivantes sur son site internet (dans les conditions générales de vente, par exemple) ou autre support adapté :

Médiation Tourisme Voyage
BP 80303
75823 PARIS CEDEX 17
Site web : www.mtv.travel

Pour d'avantages d'informations, vous pouvez consulter le site officiel de la Médiation de la Consommation sur le lien suivant :

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>