

## Votre demande de Médiation

Vous êtes en litige avec :

Nom du professionnel : .....

Nom du fabricant du produit, si applicable : .....

Je confirme avoir déjà adressé une réclamation écrite pour ce litige en date du --/--/----

*Si ce n'est pas le cas, votre demande de médiation ne pourra pas être prise en compte. Vous devez auparavant prendre contact avec le service client du professionnel pour déposer votre réclamation.*

*Si oui, joindre*

- *Le courrier adressé au professionnel*
- *si vous en disposez, la réponse écrite du professionnel.*

*Précisez éventuellement le numéro de dossier de réclamation* .....

Information sur le produit ou service :

Nom et description : .....

.....

Date d'achat : .....

*Joindre une copie de la facture*

Décrivez l'objet de votre litige en quelques mots

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Joindre les compléments justificatifs, courriers ou messages*

**Vous êtes :**

Monsieur       Madame

Nom : ..... Prénom : .....

Pour vous joindre rapidement, précisez obligatoirement :

Téléphone : .....

et

Adresse courriel : .....

J'ai pris connaissance de la charte de la Médiation de la consommation de Médiation

Cmfm \*

Fait, le ..... à.....

Signature : .....

\* Vous pouvez la télécharger sur notre site internet ou l'obtenir sur demande en nous écrivant à l'adresse mentionnée en bas de la page 3

# NOTICE

## Pour remplir votre demande de Médiation

---

**Avant de formuler votre demande assurez-vous de remplir les conditions suivantes :**

- Vous êtes un particulier non professionnel.
- Votre litige entre dans le champ de compétence de Médiation Cmfpm
- Vous avez déjà déposé une réclamation écrite depuis moins d'un an auprès du service client du Professionnel et vous avez reçu une réponse écrite qui ne vous satisfait pas ou vous n'avez pas reçu de réponse de sa part. Le cas échéant, la réponse écrite du service client du professionnel doit être jointe à votre demande de médiation.
- Votre litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Votre demande n'est pas manifestement infondée ou abusive

Adressez votre demande pages 1 et 2, remplie et signée, en joignant les documents suivants :

- Le courrier adressé au service client du professionnel
- La réponse écrite du professionnel qui ne vous donne pas satisfaction (courrier ou message)
- Tout échange de courrier ou message complémentaire expliquant le litige et justifiant votre position.

A l'adresse suivante : Médiation Cmfpm. 19 avenue d'Italie. 75013 PARIS.

**Ou mieux, pour accélérer le traitement de votre demande, faites un scan de votre demande et adressez la par courriel avec les pièces jointes à :**

**[secretariat-conso@mediationcmfpm.fr](mailto:secretariat-conso@mediationcmfpm.fr)**

## Que va-t-il se passer ensuite ?

1. Vous êtes informé de la non-recevabilité de votre demande sous 3 semaines maximum.
2. Dans le cas où votre demande est recevable, le Médiateur prend contact avec vous et le professionnel en vue de notifier sa saisine.
3. Le Médiateur examine votre dossier, vous demande, ainsi qu'au professionnel des précisions et engage la médiation.
4. Fin de la médiation : à défaut d'accord amiable entre les parties, le Médiateur fait une proposition de solution formalisée par écrit et transmise au consommateur et au professionnel. Ces derniers sont libres de l'accepter ou de la refuser. En cas d'accord des parties sur la proposition, le Médiateur en prend acte et la médiation prend fin. En cas de refus de l'une des parties ou des deux parties, le Médiateur en prend acte et la médiation prend fin.
5. La durée de la médiation est au maximum de 3 mois. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe. Dans ce cas, le consommateur et le professionnel en sont informés.