

NORD MEDIATION
8, rue d'Angleterre
59000 LILLE

Formulaire de saisine du médiateur de la consommation

Avant toute démarche auprès du Médiateur vous devez :

1. Respecter la procédure de réclamation prévue par votre contrat.
2. Vérifier que votre professionnel désigne NORD MEDIATION comme association de Médiation.
3. Constituer un dossier complet à destination du Médiateur.

1. Votre demande de médiation concerne :

- un avocat
- autres : précisez.....

2. Vos coordonnées (consommateur)

Mme : ; Melle : ; M. :

Noms : _____

Prénoms: _____

Adresse _____ :

Code postal : _____

Commune : _____

Tél. fixe : _____

Portable : _____

Courriel : _____

3. Identification du professionnel concerné (information indiquée sur votre facture, sur votre contrat) :

a. S'il s'agit d'une personne physique en FRANCE : (sinon passez au point 3 b)

Mme : ; Melle : ; M. :

Noms : _____

Prénoms: _____

Adresse _____ :

Code postal : _____

Commune : _____

Tél. fixe : _____

Portable : _____

Courriel : _____

b. S'il s'agit d'une personne morale en FRANCE :

SARL : ; EURL : ; SELARL : SA : ; SAS : SASU : ; SNC : ; SCP : ;

AUTRES : : précisez.....

Nom de l'entreprise (dénomination sociale):

Enseigne : _____

Nom et prénom du représentant de la société :

Adresse :

Code postal : _____

Commune : _____

Tél. fixe : _____

Portable : _____

Courriel : _____

NOM DE LA PERSONNE QUI A GERE LA RECLAMATION :

c. litige transfrontalier :

La procédure européenne de règlement des petits litiges.

Vous avez un litige civil ou commercial avec un professionnel ou un particulier installé dans un autre état membre de l'union européenne (à l'exception du Danemark).

Le montant de votre litige n'excède pas 2.000 €. Votre demande doit être adressée en remplissant le formulaire disponible sur le site de l'atlas judiciaire européen à l'adresse

: http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/index_fr.htm

Vous pouvez obtenir des informations sur les recours en contactant le centre européen des consommateurs France dont les coordonnées sont les suivantes :

Adresse :

Centre Européen des Consommateurs France

Bahnhofplatz 3

77 694 Kehl

Allemagne

info@cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

0049 7851 991 48 0 ou 0 820 200 999 (0.09cts/min)

4. Votre dossier ne sera déclaré recevable que si vous avez renseigné l'un des deux cas ci-dessous :

J'ai reçu le/...../..... , de l'instance de recours du professionnel une réponse qui ne me satisfait pas et je joins copie de cette demande et de sa réponse.

J'ai écrit depuis plus de 2 mois, soit le/...../....., à l'instance de recours du professionnel sans avoir obtenu de réponse et je joins copie de ma lettre.

Si ce n'est pas le cas, le Médiateur de la consommation vous informe à saisir le faire dans les plus brefs délais.

Conformément aux dispositions de l'article L 152-2 du Code de la consommation, vous serez informé, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de votre dossier en cas de rejet de votre demande.

5. Éléments de recevabilité

Cochez la case suivante :

J'ai pris connaissance des conditions de recevabilité et notamment des dispositions de l'article L 152-2 du Code de la consommation de l'article ci-après reproduit :

« Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

« a) Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

« b) La demande est manifestement infondée ou abusive ;

« c) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

« d) Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

« e) Le litige n'entre pas dans son champ de compétence... »

Toute demande incomplète ou ne répondant aux conditions précitées ne pourra être prise en compte.

6. Motifs de la saisine

Cochez la case et précisez si besoins

A. Contestation de facture

B. Qualité du service

C. Autre : _____

9. Vos attentes

Qu'attendez-vous maintenant du médiateur ?

(indiquez avec précision ce que vous souhaitez obtenir ; si vous estimez avoir subi un préjudice, précisez son montant et son mode de calcul) :

Je donne mandat au Médiateur de la consommation pour obtenir l'ensemble des éléments concernant mon dossier auprès du professionnel avec lequel j'ai un litige.

En remplissant la présente demande, je m'engage à respecter l'ensemble des obligations liées au processus de médiation contenues dans la Charte de la médiation et notamment la confidentialité.

J'atteste avoir pris connaissance du processus de gestion d'une médiation et notamment du fait que je puisse me faire représenter ou assister par un tiers de mon choix à tous les stades du processus de médiation et/ou solliciter l'avis d'un expert. Les frais d'assistance sont à ma charge.

Fait à le/...../.....

Signature

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant.

