



Communiqué de presse

Paris, le 18 décembre 2015

Mise en place d'un médiateur de la consommation

La Fédération du Commerce et de la Distribution va se doter début 2016 d'un médiateur de la consommation.

Tout consommateur ayant un litige avec une enseigne membre de la FCD pourra saisir celui-ci afin de trouver une solution amiable.

Cette saisine sera gratuite et se fera simplement par internet, sur le site de la FCD. Si la médiation est acceptée, le médiateur devra apporter une réponse au litige présenté par le consommateur dans un délai maximum de 90 jours, à partir du dépôt de son dossier (art.R152 du code de la consommation).

Le médiateur sera un facilitateur, et ne pourra imposer aucune solution.

Cette création vise à mettre en œuvre une directive européenne prévoyant que tout consommateur pourra désormais exercer ce droit à la médiation pour tout litige avec un professionnel.

La candidature du médiateur de la FCD sera soumise à validation auprès d'une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation début 2016. Il sera ensuite nommé pour un mandat de trois ans.

FCD : La Fédération du Commerce et de la Distribution représente les entreprises du commerce à prédominance alimentaire. Ce secteur compte 750 000 emplois, 1 992 hypermarchés, 5 702 supermarchés, 4 605 maxidiscomptes et 17 000 magasins de proximité, soit environ 30 000 points de vente pour un volume d'affaires de 194,5 milliards d'euros. Elle intervient notamment dans les domaines de la sécurité alimentaire, le développement durable, les relations économiques (PME, industriels, filières agricoles), les relations avec les partenaires sociaux et sur les sujets liés à l'aménagement du territoire et d'urbanisme commercial.

Contact : Frédérique Bayre - Tél : 01 44 43 99 01 - Fax : 01 47 20 53 53 – fbayre@fcd.fr