

Procédure de médiation : Différend entre Loxam et un client consommateur

En application des dispositions des articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation, la médiation de la consommation, qui est une alternative à l'action judiciaire, est accessible à tout consommateur ayant un différend avec un professionnel lui ayant fourni un service ou vendu un produit.

Cette procédure de médiation à la consommation est gratuite pour le client consommateur. Elle s'applique à tout différend en France entre un client consommateur et Loxam dans le cadre de l'exécution d'un contrat de location de matériel ou une vente.

En quoi consiste la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation est un processus de règlement extrajudiciaire des litiges par lequel Loxam et un client consommateur tentent de parvenir à un accord amiable pour mettre fin à un différend qui les oppose. Pour cela les parties sont assistées d'un tiers dénommé médiateur. A défaut d'accord entre le client consommateur et Loxam, le médiateur leur propose une solution non contraignante pour régler leur litige.

Les parties ne sont pas tenues par cette solution proposée par le médiateur et elles peuvent décider de porter leur différend devant les tribunaux.

Qui peut saisir du médiateur de la consommation ?

Seul de client consommateur peut saisir le médiateur. Cependant, le client consommateur doit préalablement avoir fait une réclamation par écrit directement auprès de l'agence Loxam lui ayant loué ou vendu le matériel ou une prestation pour tenter de résoudre son litige. A défaut, la demande de médiation de la consommation sera irrecevable.

La procédure de médiation de la consommation ne s'applique qu'à l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services (une location par exemple).

La médiation de la consommation ne s'applique donc pas :

- aux différends entre Loxam et un professionnel ;
- aux négociations directes entre le client consommateur et Loxam ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du différend ;
- aux procédures introduites par Loxam contre un consommateur.

Comment saisir le médiateur dans le cadre d'une médiation conciliation ?

Le client consommateur doit adresser une réclamation écrite à l'Association des Médiateurs Européens soit

- par voie électronique en déposant son dossier sur www.mediationconso-ame.com; ou
- par courrier (joindre adresse, numéro de téléphone et la réclamation écrite) à AME 197 Boulevard Saint Germain 75007 Paris.

Le numéro de téléphone de l'Association des Médiateurs Européens est le 09.53.01.02.69 et son site internet <https://www.mediateurseuropeens.org/>