



# **RAPPORT D'ACTIVITE 2023**



Sas Médiation Solution  
222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Nioist  
Tel. 04 82 53 93 06 – Mail : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)  
<https://sasmediationsolution-conso.fr>

# PREAMBULE

L'article L612-1 du code de la consommation dispose que "Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation".

Le respect, par le professionnel, de cette obligation légale se traduit par la signature d'une convention avec une entité de médiation référencée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

Après évaluation de ses compétences, la Sas Médiation Solution a été référencée, le 14 décembre 2018, en qualité d'entité habilitée à mettre en place et conduire des processus de médiation de la consommation. Dans le cadre de sa mission dictée par l'article L615-1 du code de la consommation, la CECMC a procédé, à en 2022, au contrôle de l'activité de médiation de la Sas Médiation Solution et confirmé le 28 juillet son maintien dans la liste des médiateurs référencés.

Pour répondre aux exigences européennes et sous le contrôle de la CECMC, le site internet de Sas Médiation Solution, accessible à l'adresse : <https://sasmediationsolution-conso.fr>, permet, outre de trouver toutes les informations utiles relatives à la médiation de la consommation :

- Aux consommateurs, de formuler leurs demandes d'ouverture d'un processus de médiation,
- Aux professionnels, de formuler une demande d'adhésion.

Le standard est disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h et le samedi matin, de 8 h à midi. En dehors de ces horaires ou en cas d'indisponibilité, il est possible de contacter les services administratifs et/ou les médiateurs, soit par mail à [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr) soit via le formulaire en ligne : <https://sasmediationsolution-conso.fr/contact>

Les membres de Médiation Solution sont des professionnels qualifiés et spécialistes dans leur domaine. L'équipe est composée de :

- Une médiatrice, Présidente de Médiation Solution : Eliane SIMON
- Cinq médiateurs délégués :
  - . Maud COLLOMB,
  - . Perrine CORCELETTE,
  - . Hélène MAILLARD,
  - . Carole ROYANEZ,
  - . Marc DUMAS
- Trois assistants administratifs :
  - . Magalie VALENTINO
  - . Virginie REGRAIN
  - . Benjamin SIMON

# SOMMAIRE

## **I – EVOLUTION DES SERVICES DE MEDIATION SOLUTION**

- I.1 Signature électronique
- I.2 Formation
- I.3 Analyse des pratiques
- I.4 Médiation Solution : Organisme de formation

## **II – ADHERENTS DE MEDIATION SOLUTION**

- II.1 Processus d'adhésion
- II.2 Secteur d'activités des adhérents
- I.3 Nombre d'adhérents et répartition par secteurs d'activités

## **III – LES CHIFFRES DELA MEDIATION**

- III.1 Nombre de saisines
- III.2 Demandes de médiations rejetées
- III.3 Demandes de médiation jugées recevables
- III.4 Refus du professionnel d'entrer en médiation
- III.5 Médiations menées à leur terme
- III.6 Temps de traitement

## **IV – MOTIFS DE SAISINE**

## **V – MOTIFS DES REFUS D'ENTREE EN MEDIATION**

- V.1 Absence de réponse du professionnel
- V.2 Refus motivés
  - IV.2.a Le client a refusé la première proposition du professionnel
  - IV.2.b Le client n'a pas respecté les conditions générales de vente
  - IV.2.c Le consommateur n'a pas adressé sa réclamation par courrier recommandé avec A.R. comme stipulé dans les conditions générales de vente
  - IV.2.d Le litige date de plus d'un an
- V.3 Refus non motivés

## **VI – RESILIATIONS DE CONVENTIONS SUR DECISION DE MEDIATION SOLUTION**

## **VII – RECOMMANDATIONS DE MEDIATION SOLUTION**

- VII.1 Les accords ou refus d'entrées en médiation
- VII.2 Inadéquation entre les services décrits par une enseigne d'hôtellerie de plein air et les services réellement mis à disposition par le camping partenaire
- VII.3 Instructions des dossiers et versements des aides financières liées aux rénovations énergétiques
- VII.4 Conformité du produit livré
- VII.5 Absence de livraison des produits commandés

## **I – EVOLUTION DES SERVICES DE MEDIATION SOLUTION**

Dans sa quête constante d'excellence, Médiation Solution met en place de nouvelles mesures pour améliorer la qualité de ses services. La satisfaction tant des consommateurs que des professionnels est notre priorité absolue et nous restons à leur écoute pour découvrir et mettre en place ces améliorations.

### I.1 Signature électronique

La signature électronique, élément clé de la dématérialisation, offre rapidité, sécurité et réduction des coûts. Accessible partout, elle simplifie les procédures, garantit l'authenticité des documents et contribue à la protection de l'environnement en réduisant l'usage du papier. Elle s'inscrit dans l'ère du numérique, facilitant les transactions.

Au cours de cette année 2023, Médiation Solution a contractualisé avec Live Consent, une entreprise française spécialisée et mis en place la signature électronique de ses documents.

### I.2 Formation

La connaissance et l'application correctes des textes législatifs, de leur évolution et de la jurisprudence, notamment celle dégagée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), sont essentielles pour le médiateur de la consommation afin d'assurer une médiation efficace et juste.

Dans ce contexte, Médiation Solution collabore avec plusieurs avocats et notamment :

- Hugo LARPIN
- Thomas BOUDIER
- Madeleine MAIRE
- Baptiste GUYON

Tous les médiateurs de Médiation Solution suivent au minimum deux sessions de formation par an.

### I.3 Analyse des pratiques

Dans un souci constant d'amélioration, nous avons instauré une pratique qui, nous le croyons, est fondamentale pour notre croissance et notre cohésion en tant qu'équipe : l'organisation d'une réunion trimestrielle dédiée à l'analyse de nos pratiques.

Ces rencontres, bien plus que de simples réunions, sont l'occasion pour chacun d'entre nous de partager ses expériences, ses réussites, mais aussi les défis rencontrés au cours du trimestre écoulé. Elles nous permettent de prendre du recul sur nos actions, d'évaluer notre progression et de réfléchir ensemble aux meilleures stratégies à adopter pour l'avenir.

L'objectif de ces réunions est double. D'une part, elles visent à renforcer notre cohésion d'équipe en favorisant les échanges et la communication entre les différents membres et, d'autre part, elles permettent de mettre en lumière et de questionner nos pratiques actuelles, dans le but de les améliorer continuellement.

Ces réunions sont l'occasion d'étudier ensemble l'évolution des textes et les fiches de jurisprudence dégagées par la CECMC.

#### I.4 Médiation Solution : Organisme de formation

A l'aube d'une nouvelle ère éducative : Votre futur organisme de formation

Dans le monde complexe et en constante évolution des réglementations et des textes de lois, il est impératif pour les médiateurs et les professionnels de rester à jour et de maîtriser les subtilités légales qui régissent tel ou tel secteur d'activité et le monde de la consommation. C'est dans cet esprit que Médiation Solution s'est préparée pendant toute cette année 2023 au lancement en 2024 de son tout nouvel organisme de formation dédié à démystifier et à approfondir la compréhension des textes de lois, sous le nom « Formation des Pros ».

Nos formations spécialisées offriront une opportunité unique de s'éclairer sur les complexités du droit de la consommation. A travers un contenu pédagogique approfondi et accessible, conçu par des experts dans le domaine, les participants pourront non seulement trouver les réponses à leurs questions spécifiques, mais les entreprises pourront aussi acquérir les compétences nécessaires pour améliorer significativement la gestion de leur service clientèle.

## **II – ADHERENTS DE MEDIATION SOLUTION**

### II.1 Processus d'adhésion

L'obligation de mise en place d'un dispositif de médiation de la consommation s'impose à tous les professionnels ayant une clientèle, partielle ou totale, de particuliers (consommateurs), quel que soit le mode de distribution de leurs produits et/ou services (magasins, sites internet, ventes sur catalogue, etc.). Le professionnel concerné doit s'affilier dès son immatriculation sans attendre d'avoir enregistré son premier litige.

Pour remplir cette obligation, il signe une convention dont la durée, dictée par l'article L613-1 du code de la consommation, est de trois ans minimums, avec l'entité de médiation de son choix parmi la liste des médiateurs référencés dont la liste figure sur le site de la CECMC : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>

Pour devenir adhérent de Sas Médiation Solution, la société peut formuler sa demande soit par courrier, soit par mail, soit par téléphone, soit via le formulaire en ligne à l'adresse :

<https://sasmediationsolution-conso.fr/professionnels/demander-une-convention>.

A réception de l'ensemble des pièces constituant son dossier et dans un délai maximum de 48 heures, Sas Médiation Solution :

- Procède à l'enregistrement de la convention en lui attribuant un numéro chronologique,
- Informe la CECMC de la nouvelle adhésion
- Transmets au professionnel :
  - . Une attestation d'adhésion,
  - . La facture de cotisation
  - . Un exemple de texte dont le professionnel peut s'inspirer pour renseigner ses documents, tels que CGV, mentions légales, factures, etc. et destinés à l'information de sa clientèle. L'obligation d'information de la clientèle est dictée par les articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.

La convention prend effet à compter de son enregistrement et le médiateur est alors habilité à connaître l'ensemble des litiges opposant un consommateur (français ou étranger) à ce professionnel, y compris ceux nés antérieurement à la signature de la convention dès lors que la date de la première réclamation préalable date de moins d'un an au moment de sa saisine.

## II.2 Secteurs d'activités des adhérents

L'annexe 1 du présent rapport, liste les secteurs d'activités dans lesquels Sas Médiation Solution a conclu une convention de médiation de la consommation.

## II.3 Nombre d'adhérents et répartition par secteur

Au cours de l'année 2023, Médiation Solution a enregistré 2 436 adhésions, tandis que 545 conventions ont été résiliées, portant ainsi le nombre total d'adhérents à 7 292 soit une augmentation de 35.02 %.

# **III – LES CHIFFRES DE LA MEDIATION**

## III.1 Nombre de saisines

Au cours de l'année 2023, Sas Médiation Solution a reçu 4358 demandes de médiation. Ce chiffre est nettement supérieur à celui de l'année précédente au cours de laquelle nous avons enregistré 1965 demandes. Cette forte augmentation de 121.78 % peut s'expliquer, d'une part, par l'augmentation des litiges liés à la consommation en raison de la crise économique et de l'inflation et d'autre part, la sensibilisation accrue des consommateurs à leurs droit d'accès, à titre gratuit, à ce mode de résolution amiable des conflits. Notons également la forte augmentation des opérations de la DGCCRF en vue de contrôler le respect des obligations des professionnels, de mise en place d'un dispositif de médiation.

## II.2 Demandes de médiations rejetées

Dès sa saisine, le médiateur dispose de trois semaines maximums pour accuser réception de la demande au consommateur et procède à l'étude de recevabilité qui consiste à vérifier qu'elle respecte les articles L611.3, L611.4 et L.612.2 du code de la consommation.

Sur les 4354 saisines, Sas Médiation Solution a rejeté 3 759 demandes réparties selon les motifs suivants :

Motif de rejet	Nombre	Taux
Le litige n'entre pas dans le champ de la médiation de la consommation	779	20.72 %
Le consommateur ne justifie pas d'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	277	7.38 %
La demande est manifestement infondée ou abusive	59	1.57 %
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	17	0.45 %
Le consommateur a introduit à sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	17	0.45 %
Le litige n'entre pas dans le champ de compétences du médiateur de la consommation	2610	69.43 %
Total	3759	100 %

### II.3 Demandes de médiation jugées recevables

En 2023, 582 dossiers ont été déclarées recevables, auxquelles s'ajoutent les 23 dossiers ouverts en 2022 et encore en cours en janvier 2023.

En fin d'année 2023, 36 dossiers sont encore en cours de traitement ;

### II.4 Refus du professionnel d'entrer en médiation

160 demandes d'entrée en médiation ont été refusées par le professionnel, soit 27.49 % des demandes déclarées recevables.

Elles se répartissent selon les secteurs d'activités suivants :

Activité	Nombre	Taux
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, soteries, bazars...)	19	11.87 %
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)	5	3.12 %
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)	16	10.00 %

B01 - Vente en ligne, vente à distance	52	32.50 %
C07 – Syndics de copropriété	1	0.63 %
C08 - Déménagement	2	1.25 %
D04 – Energies renouvelables	1	0.63 %
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)	6	3.75 %
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration	4	2.50 %
E05 – Aménagements extérieurs – gros travaux	1	0.63 %
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motorcycle, cycle, bateau, aéronef...)	1	0.63 %
G02 - Location longue durée (LDD), location avec option d'achat (LOA) de véhicules	2	1.25 %
G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service	12	7.50 %
H05 - Assurance	1	0.63 %
I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques	9	5.62 %
I04 - Audiovisuel	1	0.63 %
J01 - Hôtellerie	1	0.63 %
J04 - Organisation d'évènements	1	0.63 %
K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires	1	0.63 %
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)	15	9.37 %
L12 - Jeux de hasard et d'argent	1	0.63 %
M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)	1	0.63 %
N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)	2	1.25 %
N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service	2	1.25 %
O02 - Enseignement à distance	1	0.63 %
O03 - Soutien scolaire	2	1.25 %
Total	160	100 %

## II.5 Médiations menées à leur terme

Dans ses fiches de jurisprudence B07 1 et 2, la CECMC confirme que toute demande de médiation déclarée recevable doit aboutir à une proposition de solution par le médiateur (art. R612.3 du code de la consommation) à moins que



les parties aient préalablement trouvé un accord ou que l'une des deux parties se soient désistées au cours du processus comme le prévoit l'article R.612-2 du code de la consommation. La proposition de solution que le médiateur notifie aux parties en application de l'article R. 612-4 du code de la consommation contient l'exposé des circonstances de fait, de droit et d'équité qui motivent cette proposition.

Sur les 426 médiations menées à leur terme en 2023 :

- 193 (45.31 %) se sont conclues par un accord entre les parties
- 163 (38.26 %) se sont conclues par un accord sur proposition du médiateur
- 70 (16.43 %) se sont soldées par un échec suite à un refus de la proposition du médiateur par le professionnel

## **II.6 Temps de traitement**

L'article R612.5 du code de la consommation dispose que « l'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de recevabilité de la demande. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

En 2023, Sas Médiation Solution enregistre les délais de traitement suivants :

- Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité : 9 jours
- Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation : 43 jours.

## **IV – MOTIFS DE SAISINE**

Les motifs liés aux demandes de médiations sont principalement liés à :

- Conformité du produit livré
- Absence de livraison des produits commandés
- Retenue du dépôt de garantie et facturation sans justificatif de dégâts constatés lors de la restitution d'un véhicule loué
- Délai de rétractation
- Instructions et paiements tardifs ou refusés des aides financières relatives à la rénovation énergétique
- Inadéquation entre les produits ou les services décrits lors de la commande et les produits livrés ou les services effectivement mis à disposition.

## **V – MOTIFS DES REFUS D'ENTREE EN MEDIATION**

### **V.1 Absence de réponse du professionnel**

Les refus d'entrer en médiation résultent pour la plus grande partie d'une absence de réponse du professionnel à la notification de recevabilité de la demande.

## V.2 Refus motivés

### V.2.a Le client a refusé la première proposition du professionnel

Si le refus est explicitement exprimé, Médiation Solution relève que, d'une part, il se révèle systématique et d'autre part qu'il n'est pas cohérent. En effet, le consommateur saisit le médiateur après, conformément à l'article L612.2 du code de la consommation, avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel. Refuser la médiation au motif, précisément, que cette négociation préalable n'a pas aboutie est un non-sens puisque c'est précisément pour cette raison et dans le respect de cette obligation légale que le consommateur souhaite ouvrir un processus de médiation.

### V.2.b Le client n'a pas respecté les conditions générales de vente

Certains professionnels affirment que la médiation ne peut pas s'appliquer et la refuse au motif que le consommateur n'a pas respecté les conditions générales de vente.

Une demande de médiation a pour objectif d'étudier une situation particulière et de rechercher une solution nonobstant, précisément, les conditions générales de vente ou autres règles en vigueur.

### V.2.c Le consommateur n'a pas adressé sa réclamation par courrier recommandé avec A.R. comme stipulé dans les conditions générales de vente

L'envoi d'un courrier en recommandé avec A.R. consiste à confier un courrier à un tiers, la poste en général, qui s'engage à matérialiser sa réception, en recueillant la signature du destinataire. Or, la réponse écrite d'un professionnel à un courrier de réclamation, qu'il s'agisse d'un courriel, d'un courrier recommandé ou d'un courrier simple, confirme sa bonne réception par le destinataire sans qu'il soit besoin qu'un tiers l'en atteste.

### V.2.d Le litige date de plus d'un an

L'article L612.2 dispose qu'un litige ne peut pas être examiné par le médiateur si 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.

Il convient donc de prendre en compte la date de la réception de la première réclamation du client et non la date de naissance du litige.

## V.3 Refus non motivés

Bien que leur nombre soit en diminution, quelques refus non motivés subsistent. Certains professionnels se contentent de répondre au médiateur : « Non, je ne souhaite pas entrer en médiation ». Comme le rappelle systématiquement Médiation Solution, un refus non motivé contrevient à l'obligation du professionnel de garantir à sa clientèle, un recours effectif à son dispositif de médiation.

## **VI – LETTRES D'OBSERVATIONS ET RESILIATIONS DE CONVENTIONS SUR DECISION DE MEDIATION SOLUTION**

Dans sa fiche B02-4 de jurisprudence, la CECMC précise qu'après réception de la notification de la saisine du médiateur, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le code de la consommation ne précisant pas les modalités d'expression de ce refus, la CECMC recommande au médiateur de constater explicitement ce refus, par exemple en mentionnant dans le courrier de notification de la saisine du médiateur que le silence du professionnel sera interprété comme un refus, ou en adressant un courrier de relance au professionnel lui indiquant que son silence persistant sera interprété comme un refus.

Ceci exposé, la CECMC précise dans son point B02-5 qu'en cas de refus systématique ou réitéré d'un professionnel d'entrer en médiation, le médiateur est invité à en demander les raisons au professionnel afin de vérifier que le professionnel met réellement tout en œuvre pour garantir un recours effectif à son dispositif de médiation. Le médiateur peut également faire mention dans son rapport d'activité de ces refus systématiques et de leurs causes.

Constatant le refus systématique d'entrée en médiation par absence de réponse à la demande formulée par le médiateur, Médiation Solution a adressé une lettre d'observations à :

- Cap Fun
- Energy Green
- Gecodis

Constatant les pratiques commerciales, déjà sanctionnées par la Répression des Fraudes et le grand nombre de demandes de médiation relatives à ce même motif, Médiation Solution a également mis un terme aux conventions des entreprises du groupe HUBSIDE.

## **VII – RECOMMANDATIONS DE MEDIATION SOLUTION**

### **VII.1 Les accords ou refus d'entrées en médiation**

Un accord ou un refus d'entrer en médiation doit être décidé au cas par cas. S'il est donné au professionnel la possibilité de refuser d'entrer en médiation, il lui appartient, toutefois de démontrer qu'il garantit un recours effectif à un dispositif de médiation. Dans ces conditions, Médiation Solution recommande aux professionnels d'analyser avec attention la demande formulée par son client et de prendre en compte les circonstances liées à sa situation personnelle et particulière et qui l'ont conduit à formuler une demande d'ouverture d'un processus de médiation.

Le professionnel ne doit pas se contenter de refuser d'entrer en médiation au motif que les conditions générales de vente n'ont pas été respectées sans avoir, au préalable, procédé à cette analyse.

Il est également incohérent de refuser une médiation au motif qu'une proposition a déjà été faite au client qu'il n'a pas acceptée. En effet, en formulant une réclamation au professionnel qui a apporté une réponse qui ne satisfait pas son client, le consommateur répond aux exigences de l'article L612.2 qui dispose, précisément, que le consommateur doit, au moment de la saisine du médiateur, qu'il a au préalable, tenté de résoudre son litige avec le professionnel.

Enfin, l'absence de réponse à une demande d'entrée en médiation est systématiquement interprétée comme un refus. Il est fortement recommandé aux professionnels de s'exprimer sur toutes les demandes d'ouverture d'un processus de médiation ; à défaut, le médiateur constatera qu'il ne garantit pas l'accès au processus de médiation tel que dicté par la loi.

#### VII.2 Inadéquation entre les services décrits par une enseigne d'hôtellerie de plein air et les services réellement mis à disposition par le camping partenaire

De grandes enseignes d'hôtellerie de plein air, exploitent des emplacements dans des campings partenaires. Médiation Solution recommande d'apporter une attention particulière à la description des lieux et services proposés par l'enseigne au consommateur et les services réellement rendus par le camping partenaire. En cas d'inadéquation, l'enseigne auprès de laquelle le client a réservé son séjour doit répondre aux demandes liées à l'insatisfaction du client et d'intervenir auprès du camping partenaire pour mettre en adéquation les services fournis et les services réellement mis à disposition.

#### VII.3 Instructions des dossiers et versements des aides financières liées aux rénovations énergétiques

Médiation Solution recommande aux organismes chargés d'étudier les dossiers et de verser les aides financières liées aux rénovations énergétiques, de mettre en place un process efficace afin de réduire de façon significative tant les délais de traitement que les délais de versement des sommes dues. En effet, aujourd'hui la majorité des demandes de médiation sont motivées par des demandes répétées au consommateur, de fournir des documents qui ont déjà été fournis à plusieurs reprises. Plus encore, après ces demandes répétées et satisfaites, le client se voit refuser les aides au motif que son dossier est incomplet et qu'il n'a pas fourni les pièces maintes fois réclamées.

Il apparaît nécessaire et urgent de palier à ce dysfonctionnement évident dans l'organisation des traitements de ces demandes de ces aides financières.

#### VII.4 Conformité du produit livré

Médiation Solution rappelle que la loi dispose que le vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. Il répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien.

Pour être reconnu comme non-conforme, le produit doit répondre à un des points suivants :

- Le bien n'est pas conforme à l'usage habituel d'un bien du même type
- Le bien ne correspond pas à la description donnée par le vendeur
- Le bien ne présente pas les qualités détaillées dans une publicité le concernant ou dans son étiquetage
- Le bien ne correspond pas à l'usage spécial que vous recherchez contrairement à ce que vous a dit le vendeur
- L'installation convenue n'a pas été effectuée correctement par le vendeur
- Le manuel d'installation est incomplet ou incompréhensible, et vous avez pour cette raison mal monté l'appareil
- Le bien présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.

#### VII.5 Absence de livraison des produits commandés

Il résulte du paragraphe précédent que la livraison d'un produit commandé relève de la responsabilité exclusive du vendeur. Par conséquent, en cas d'absence de livraison pour quelle que raison que ce soit et notamment la défaillance éventuelle d'un transporteur, il appartient au seul vendeur de se rapprocher de son prestataire et de prendre les mesures nécessaires pour livrer son client.

**Annexe 1** : Liste des secteurs d'activités dans lesquels Sas Médiation Solution a signé une convention de médiation de la consommation.

A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)
A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...)
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...)
A04 - Eventaires, marchés de plein air
A05 - Commerce de tabac (débits de tabac), cigarette électronique
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)
A08 - Horlogerie, bijouterie
A09 - Biens d'occasion (antiquaires, dépôts-vente, brocantes...)
B01 - Vente en ligne, vente à distance
B02 - Foires et salons
B04 - Vente en réunion
B05 - Vente directe, démarchage
C01 - Promotion, construction
C02 - Travaux d'architecte
C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)
C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers
C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)
C06 - Facilitation pour valoriser la vente d'un bien immobilier (conseil dans le domaine immobilier, mise en scène d'intérieur...)
C07 - Syndics de copropriétés
C08 - Déménagement
C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)
D01 - Distribution d'électricité et/ou distribution de gaz
D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)
D04 - Energies renouvelables
D06 - Collecte, traitement des eaux
E01 - Installation de cuisines et salles de bains
E02 - Installation de piscines
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration
E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)
E06 - Réparation de matériels (électroménager, télévision, vidéo...)
E07 - Dépannages urgents à domicile
E08 - Location de matériels
F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)
F05 - Transport maritime, transport fluvial
F06 - Transport aérien
F10 - Transport de marchandises, livraisons
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motorcycle, cycle, bateau, aéronef...)
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motorcycle, cycle, bateau, aéronef...)
G02 - Location longue durée (LDD), location avec option d'achat (LOA) de véhicules
G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service

G04 - Accessoires pour véhicules
G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)
G06 - Engins motorisés non réceptionnés (minimotos, quads, trottinettes électriques, gyropodes...)
G07 - Contrôle technique de véhicules
G12 - Destruction des véhicules hors d'usage (VHU)
G13 - Distribution de carburants (stations-services)
G15 - Formation des conducteurs (auto-écoles)
H01 - Produits et marchés financiers
H03 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance
H05 - Assurance
I01 - Equipements informatiques et de communication
I02 - Réparation de produits électroniques grand public, dépannage informatique
I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques
I04 - Audiovisuel
J01 - Hôtellerie
J03 - Restauration
J04 - Organisation d'événements
J05 - Livraison de repas à domicile
J06 - Débits de boissons (cafés, brasserie)
K01 - Agences de voyage, voyagistes
K02 - Villages, clubs de vacances
K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)
L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos...)
L02 - Presse
L03 - Articles de puériculture, jouets
L04 - Articles de sport, articles de loisirs
L05 - Location d'articles de loisirs et de sport
L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)
L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...)
L08 - Théâtres, spectacles, musées
L09 - Cinéma
I10 - Travaux photographiques
L12 - Jeux de hasard et d'argent
M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)
M02 - Fleurs, plantes
M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)
M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)
M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)
M06 - Soins vétérinaires et produits vétérinaires (médicaments, aliments et produits d'hygiène pour animaux)
N01 - Parfumerie, produits de beauté
N02 - Parapharmacie
N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,)
N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)
N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage ...)

N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,)
N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)
N08 - Crèches, assistantes maternelles
N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement
N10 - Cordonnerie, reproduction de clés,
N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service
N12 - Services funéraires
O01 - Etablissements privés d'enseignement
O02 - Enseignement à distance
O03 - Soutien scolaire
O04 - Séjours linguistiques, travaux de traduction et de correction de textes
O05 - Formation pour adultes
P01 - Avocat
P03 - Huissier de justice
P04 - Commissaire-priseur
Q01 - Agences de placement, agences de travail temporaire
Q02 - Agences matrimoniales, clubs de rencontres
Q03 - Développement personnel, activités d'assistance
Q04 - Généalogie
Q05 - Astrologie, voyance...
Q06 - Activités d'enquête
Q07 - Sécurité privée, surveillance (télésurveillance, vidéosurveillance, protection et traitement des vitrages...)