



Médiation de la consommation :

Quels litiges peuvent être soumis à la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation s'applique aux litiges liés à la vente de produits commercialisés en officine autres que les médicaments et les dispositifs médicaux à usage humain.

Qui peut saisir le médiateur de la consommation ?

Le processus ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur. Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

Coordonnées du médiateur de la consommation :

A personnaliser

Pour en savoir plus :

Site du Ministère : Médiation des litiges de la consommation

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F33338>

Document à afficher dans l'espace de vente

Prise en charge et information de l'utilisateur de santé

Version 1.1 - Mars 2025

