



Médiation de la consommation

Mise à jour : janvier 2026

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612-2 du même code, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

SMA Conduite a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **17129/VM/2509**, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur

Le consommateur peut formuler sa demande :

- Par écrit à : SAS Médiation Solution — 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost
- Par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- En remplissant le formulaire en ligne « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Contenu obligatoire de la demande

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez SAS Médiation Solution du professionnel concerné
- Un exposé succinct des faits
- Une copie de la réclamation préalable
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)