

Article L616-1 : Code de la consommation

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Article L616-2: Code de la consommation

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre ***l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013*** relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).