

Fédération nationale des Distributeurs, Loueurs et Réparateurs
Matériels bâtiment, travaux publics et manutention
19 rue de l'Université – 93160 Noisy Le Grand
tél : 01 49 89 32 32 – fax : 01 49 89 32 30
e-mail : contact@dlr.fr - site : www.dlr.fr

LITIGE CONSOMMATEUR : DLR SIGNE UNE CONVENTION AFIN DE FACILITER L'ACCES, POUR SES ADHERENTS, A LA MEDIATION EN CAS DE LITIGE AVEC UN CLIENT CONSOMMATEUR PARTICULIER

La fédération des matériels de construction et de manutention vient de signer une convention de partenariat avec l'Association des Médiateurs Européens. Celle-ci permet ainsi aux adhérents DLR d'accéder à un service de médiation en cas de litige avec un client consommateur (non professionnel).

Cette convention a été validée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Elle entre dans le cadre de la loi Hamon (dispositif de médiation de la consommation prévu par le Code de la Consommation) qui prévoit que chaque organisation professionnelle doit désormais désigner un médiateur capable de représenter sa filière en cas de litige avec un consommateur « particulier ».

Cette Convention s'adresse à toute entreprise membre de DLR mais peut-être plus particulièrement aux loueurs de matériels dont certaines prestations de location intéressent les particuliers. Il s'agit principalement des petits matériels de chantiers ou événementiels, comme des groupes électrogènes ou des petites nacelles par exemple.

Rappelons que dans le cadre de prestation à client particulier, les CGL /CGV de l'entreprise doivent être adaptées à ce type de clientèle (elles sont différentes des CGL/CGV utilisées pour un client professionnel).

DLR : 500 adhérents, 70% du marché

La Fédération a pour ambition de représenter, de promouvoir et de défendre les intérêts des entreprises des secteurs de la distribution, de la location et de la maintenance des matériels de BTP et de manutention et ainsi contribuer à améliorer la compétitivité des entreprises tout en permettant aux acteurs de se connaître et de se rencontrer.

Contact presse

RP carrées - Benoît Renart. 03 28 52 00 57. benoit.renart@rp-carrees.com - www.rp-carrees.com