



Avez-vous désigné votre médiateur de la consommation?

Vos obligations en tant que professionnel

Selon l'article L.612-1 du code de la consommation, vous devez permettre aux consommateurs de recourir à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable de tout litige. Vous devez en outre mentionner sur votre site Internet et vos documents commerciaux le nom et les coordonnées du médiateur que vous aurez désigné, référencé par la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation).

Le non-respect de cette obligation est passible d'une amende administrative d'un maximum de 15 000 €. A noter, que vous ne pouvez pas, de votre seule initiative, mentionner un médiateur si vous ne l'avez pas contacté préalablement pour conclure une convention avec lui.

Si vous n'avez pas encore désigné votre médiateur de la consommation, la CAPEB XXXX vous suggère une solution : la plateforme de médiation Médicys, créée à l'initiative de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice, avec qui nous avons signé une convention de partenariat permettant aux adhérents de la fédération de bénéficier de tarifs négociés ainsi que de médiateurs formés à notre secteur.

La solution Médicys : simple, économique et efficace

Médicys (www.medicys.fr) vous permet de répondre à vos obligations légales par une simple inscription en ligne et obtenir ainsi une attestation à produire en cas de contrôle.

L'adhésion à Médicys comporte une cotisation forfaitaire de 25€HT/an, pour une durée de 3 ans.

10€ pour les adhérents CAPEB XXXX (afin de bénéficier de ce tarif négocié, vous devrez saisir le code promotionnel suivant : XXXXX lors de votre inscription).

Une fois votre inscription validée, vous devez mettre à jour vos documents (site internet, CGV ou sur tout autre support adapté). Vous pouvez ainsi ajouter la mention suivante :

« Médiation des litiges de la consommation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par (nom de la société). Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est MEDICYS.

Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- voie électronique :www.medicys.fr ;

- ou par voie postale : MEDICYS- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73, Boulevard de Clichy, 75009 - Paris »

Ce n'est qu'après avoir accepté de rentrer en médiation (suite à la saisine d'un consommateur) que la médiation vous sera facturé. Pour mémoire, si le consommateur est celui qui fait la demande de médiation (recevable uniquement sous conditions de délai et réclamation préalable écrite), seul le professionnel décide d'accepter ou refuser une médiation (sans devoir se justifier):

- 60 euro HT pour une e-médiation (échanges de documents et de propositions sur la plate-forme informatique, sous la supervision d'un huissier de justice médiateur qui peut intervenir à tout moment et qui peut proposer une solution au litige)

- ou 300 euros HT pour une médiation « sur-mesure » nécessitant une visio-conférence ou une réunion en présence des parties