

Toute entreprise a l'obligation de désigner un médiateur de la consommation pour permettre à son client « consommateur » (particulier) de recourir gratuitement à un dispositif de médiation s'il le souhaite. Ce dispositif est une alternative à l'action judiciaire, et sert à résoudre amiablement un litige qui oppose le consommateur à un professionnel avec lequel il a souscrit un contrat de vente ou de fourniture de services.

► COMMENT SE CONFORMER À LA LOI ?

Toute entreprise a l'obligation de proposer une médiation à ses clients consommateurs en cas de litige (article L 612-1 du code de la consommation).



SUR VOS DOCUMENTS COMMERCIAUX*

Vous devez mentionner les coordonnées du médiateur de la consommation avec lequel vous avez conventionné, ainsi que l'adresse de son site internet, en les inscrivant de manière visible et lisible

**Conditions générales de vente ou de services, devis ou bons de commande, site internet si vous en avez un, ou tout autre moyen approprié en l'absence de tels supports.*



À VOS CLIENTS

Vous êtes tenu de communiquer en cas de litige les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur de la consommation désigné par votre entreprise.



Cette obligation concerne seulement la médiation de la consommation, donc envers les clients consommateurs. Les litiges entre professionnels sont exclus de ce dispositif.

► QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

La médiation peut être demandée **par le client consommateur** après avoir engagé **au préalable une réclamation écrite** (de moins d'un an), pour un litige qui n'est pas porté devant les tribunaux.

La médiation est un processus **amiable, volontaire et confidentiel** de résolution des différends. Avec l'aide du médiateur, indépendant de l'entreprise et du client, vous allez rechercher une solution négociée pour parvenir à mettre fin à votre différend. Le médiateur ne va pas trancher sur le litige, mais va vous aider à **négoier** et à trouver, avec votre client, une **solution** en renouant le dialogue.



BON À SAVOIR

La solution proposée par la médiation doit intervenir dans les 90 jours de la notification de sa saisine par le médiateur. Si elle ne satisfait pas les parties, elles peuvent ne pas l'accepter et soumettre, si elles le souhaitent, le litige aux tribunaux.

► COMMENT DÉSIGNER UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION ?

Vous choisissez **librement** votre médiateur de la consommation, **désigné pour trois années**.

Cependant, ce médiateur doit être **référéncé** par une commission spécifique (la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation ou CECMC) et vous devez **signer une convention** avec ce médiateur.

■ Liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC ↗

Vous pouvez aussi vous rapprocher de votre **CAPEB départementale** qui a pu conclure une convention avec des centres de médiation de la consommation pour faciliter vos démarches.



BON À SAVOIR

Vous ne pouvez pas mentionner un médiateur si vous n'avez pas préalablement conclu une convention avec lui.

Pour vous aider à respecter l'obligation de désignation d'un médiateur de la consommation, la CAPEB vous propose un **partenariat avec le CM2C**.

► COMMENT ÇA MARCHE ?

1. Contactez votre **CAPEB départementale** pour qu'elle vous transmette le **code des adhérents CAPEB**
2. Rendez-vous sur www.cm2c.net
3. Cliquez sur « **Je suis un professionnel – Je souhaite que CM2C devienne mon médiateur** »

Je suis un **professionnel**

**JE SOUHAITE QUE CM2C
DEVienne MON MÉDIATEUR**

4. À la page suivante, dans la partie « **Vous dépendez d'un organisme professionnel** », choisissez la **CAPEB** et remplissez le **code des adhérents CAPEB**

VOUS DÉPENDEZ D'UN ORGANISME PROFESSIONNEL

CAPEB (CONFÉDÉRATION DE L'ARTISANAT ET DES PETITES ENTREPRISES DU BÂTIMENT) ▼

Entrez le code fourni par votre organisme :

ETAPE SUIVANTE

5. À l'étape suivante, inscrivez-vous **en renseignant vos informations et en réglant le droit de désignation pour trois ans**, durée minimale de désignation d'un médiateur de la consommation.

BON À SAVOIR

Une fois votre inscription validée, n'oubliez pas d'informer vos clients en mettant à jour vos documents (site internet, CGV, devis) ou, à défaut, l'affichage en magasin ou tout autre support approprié.

► COMBIEN ÇA COÛTE ?

L'adhésion au CM2C se fait moyennant le règlement du droit de désignation. **Le paiement s'effectue en une seule fois pour une durée de 3 ans.**

TARIF D'INSCRIPTION POUR TROIS ANS EN FONCTION DU NOMBRE DE SALARIÉS AU 19/11/2025

0 à 10	11 à 50	51 à 100	101 à 500	501 à 1000
48 € TTC	144 € TTC	420 € TTC	1 560 € TTC	1 400 € TTC

Au-delà de 1 000 salariés, consultez directement le CM2C.

ENSUITE, LE COUT DE LA MÉDIATION VARIE SELON LES MODALITÉS DE TRAITEMENT



Médiation réalisée **à distance**,
par mail ou vision conférence
36 € TTC



Médiation réalisée **en présentiel** ou avec déplacement
284 € TTC
(Frais de déplacement de 200 € forfaitaires)

BON À SAVOIR

Pour un coût faible, le médiateur de la consommation vous propose une solution rapide (90 jours) avec une réelle possibilité de trouver une solution gagnante/gagnante pour l'entreprise et le particulier.