

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

ÊTES-VOUS EN RÈGLE ?

DEPUIS JANVIER 2016, TOUTE ENTREPRISE A L'OBLIGATION DE DÉSIGNER UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION POUR PERMETTRE À SON CLIENT "CONSOMMATEUR" (=PARTICULIER), S'IL LE SOUHAITE, DE RECOURIR GRATUITEMENT À UN DISPOSITIF DE MÉDIATION, POUR RÉSOUDRE AMIABLEMENT UN LITIGE QUI L'OPPOSE À UN PROFESSIONNEL, AVEC LEQUEL IL A SOUSCRIT UN CONTRAT DE VENTE OU DE FOURNITURE DE SERVICES.

Selon le Code de la consommation, toute entreprise a l'obligation de proposer une médiation à ses clients consommateurs en cas de litige.

→ POUR VOS CLIENTS, VOUS ÊTES TENU DE :

COMMUNIQUER LE NOM ET LES COORDONNÉES DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION QUE VOTRE ENTREPRISE A DÉSIGNÉ

En tant que professionnel, vous devez donc permettre à vos clients de pouvoir recourir, en cas de litige, à un dispositif de médiation de la consommation.

→ SUR VOS DOCUMENTS COMMERCIAUX (*), VOUS DEVEZ :

MENTIONNER LES COORDONNÉES DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION QUE VOUS AVEZ CHOISI, 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, tout autre moyen approprié en l'absence de tels supports)

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

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?



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 négocier et à trouver, avec votre client, une solution en renouant le dialogue.

COMMENT DÉSIGNER UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION ?



VOUS CHOISISSEZ LIBREMENT VOTRE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION.

Cependant, ce médiateur doit être référencé par une commission spécifique (la Commission d'Evaluation 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.



LA CAPEB VOUS PRÉSENTE L'OFFRE DU CM2C

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**
INSCRIVEZ-VOUS DIRECTEMENT SUR LE SITE WEB >>
- 2**
APRÈS AVOIR SÉLECTIONNÉ LA CAPEB PARMİ LES FÉDÉRATIONS AFFILIÉES, VOUS RENSEIGNEREZ LE CODE DES ADHÉRENTS CAPEB QUE NOUS VOUS TRANSMETTRONS À VOTRE DEMANDE EXPRESSE
- 3**
APRÈS INSCRIPTION ET RÈGLEMENT DE L'ADHÉSION, VOUS SEREZ IDENTIFIÉ : "VOUS AVEZ CM2C COMME MÉDIATEUR" ET AFFILIÉ AUTOMATIQUEMENT
- 4**
UNE FOIS VOTRE INSCRIPTION VALIDÉE, N'OUBLIEZ PAS DE METTRE À JOUR VOS DOCUMENTS (SITE INTERNET, CGV, DEVIS) OU, À DÉFAUT DE TELS SUPPORTS, AFFICHAGE EN MAGASIN... POUR INFORMER VOS CLIENTS CONSOMMATEURS

COMMENT ÇA COÛTE ?

L'adhésion au CM2C se fait moyennant le règlement d'un ABONNEMENT.

TARIF D'INSCRIPTION POUR TROIS ANS FONCTION DU NOMBRE DE SALARIÉS

0 à 10	11 à 50	51 à 100	101 à 500	501 à 1000
40€ HT	120€ HT	350€ HT	1300€ HT	2 000€ HT

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

Médiation réalisée à distance, par mail ou visioconférence	Médiation réalisée en présentiel ou avec déplacement
30€ HT	70€ HT

EN +

UN COÛT FAIBLE ET UNE SOLUTION RAPIDE (90 JOURS) AVEC UNE RÉELLE POSSIBILITÉ DE TROUVER UNE SOLUTION GAGNANTE / GAGNANTE POUR L'ENTREPRISE ET LE PARTICULIER

L'entreprise reste libre de choisir un autre médiateur de la consommation si elle le souhaite.

Votre médiateur doit être référencé par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) et l'entreprise doit avoir conclu une convention préalable avec lui.

Afin de faciliter vos démarches, la CAPEB a conclu un partenariat pour les entreprises et artisans du bâtiment.