

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 référéncés 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.