

Médiation à la consommation

Fiche pratique - Janvier 2020



Quelle obligation ?

Obligation de faire figurer sur vos documents (factures, CGV,...) les coordonnées d'un médiateur

En tant que professionnel, vous avez l'obligation permettre aux consommateurs de recourir à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable de tout litige.

Vous devez communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève, en les inscrivant de manière visible et lisible sur votre site internet, sur vos conditions générales de vente ou de service, sur vos bons de commande ou sur tout autre support adapté. (Article L.612-1 du code de la consommation)

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.

Quelle solution ?

La CAPEB 76 vous suggère une solution. Deux plateformes de médiation, avec qui nous avons signé une convention de partenariat vous permettant de bénéficier de tarifs négociés ainsi que de médiateurs formés à notre secteur.

Médicys et CM2C vous permettent de répondre à vos obligations légales par une simple inscription en ligne et obtenir ainsi une attestation à produire en cas de contrôle.

Une fois votre inscription validée, vous pouvez mettre à jour vos documents (factures, CGV ou sur tout autre support adapté).



■ Quel coût ?

L'adhésion à Médicys comporte une cotisation forfaitaire de 25€HT/an, pour une durée de 3 ans. **10€ pour les adhérents CAPEB 76** (afin de bénéficier de ce tarif négocié, vous devrez saisir le code promotionnel suivant : CAPEB2018 lors de votre inscription).

L'adhésion à CM2C comporte une cotisation forfaitaire de **40€ pour les adhérents de 0 à 10 sal.** ; **120€ pour les adhérents de 11 à 50 sal.** (afin de bénéficier de ce tarif négocié, vous devrez saisir le code promotionnel suivant : 2019capebKZ lors de votre inscription.)

■ Quand intervient le médiateur ?

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 MEDICYS ou CM2C.

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) :**

Médiation à distance :

- Médicys 60 € 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)
- CM2C 30 € HT pour une médiation réalisée à distance par mail ou visioconférence

Médiation en présentiel

- Médicys 300 € HT pour une médiation «sur-mesure» nécessitant une visio-conférence ou une réunion en présence des parties.
- CM2C 70 € HT pour une médiation en présentiel ou avec déplacement

Nous vous rappelons que la CAPEB 76 vous accompagne gratuitement dans vos éventuels litiges avec vos clients. Cependant, vous devez faire figurer sur vos documents les coordonnées d'un médiateur.