

L'obligation d'une information « médiation » dans vos relations avec vos clients

En tant que professionnel, vous devez permettre au consommateur d'avoir recours à un médiateur de la consommation. Prévu par l'article L612-1 du Code de la Consommation, l'objectif principal de cette obligation est de garantir la liaison de votre client avec un médiateur référencé en vue de la résolution amiable d'un litige entre vous (évitant de ce fait un éventuel contentieux et donc une procédure qui pourrait être longue et onéreuse).

A cette fin, une clause spéciale dans le contrat de vente doit être prévue. **Exemple de clause sur vos devis :**

*« Tout différend qui viendrait à se produire entre les parties sera, préalablement à toute instance judiciaire ou arbitrale, soumis à la médiation d'un médiateur proposé par (insérer le centre de médiation qui proposera le médiateur).
 Le centre de médiation sera saisi à la demande de l'une des Parties ou conjointement par lettre recommandée avec accusé de réception ».*

Ce dispositif fait cependant peser sur vous deux grandes obligations importantes:

1- Une obligation d'information du consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation. Cette obligation s'effectue lors de la conclusion du contrat. Nous vous conseillons d'ajouter la clause ci-dessus dans vos devis.

2- Il vous est impératif de communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation. Son nom, ses coordonnées et l'adresse de son site internet doivent être inscrits de manière visible et lisible sur :

- **Votre site internet (si vous en disposez d'un)**
- **Vos conditions générales de vente ou de service (devis, contrat,...)**
- **Vos bons de commande**

Ces deux obligations sont de nature légale, il est donc très important de les exécuter. En effet, l'article L641-1 du Code de la consommation prévoit une sanction en cas de manquement à ces devoirs d'information, sous la forme **d'une amende administrative de maximum 3 000 euros pour les personnes physiques et 15 000 euros pour les personnes morales.**

La solution CNATP: CM2C

Afin de prémunir et mieux accompagner les entreprises de travaux publics et paysagistes, la CNATP a lié un partenariat avec le **Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (CM2C)**. Présent sur l'ensemble du territoire avec plus de 2 500 médiateurs, le CM2C est une association disposant d'un large réseau de médiateurs référencés au CECMC. Ce partenariat vous permet, adhérents CNATP, de bénéficier de tarifs privilégiés qui varient en fonction de votre nombre de salariés:

-10 salariés	40 euros pour 3 ans
11 à 50 salariés ou adhérents	120 euros pour 3 ans

Pour cela, nous vous invitons à vous enregistrer sur le site Internet du CM2C - www.CM2C.net - en suivant les indications page suivante.



Je suis un consommateur

Déclarer un litige

Je suis un professionnel

Accéder aux services CM2C

Vous êtes / voulez devenir

Médiateur CM2C

Vous êtes un **professionnel**

Vous avez CM2C comme médiateur

Identifiant ou adresse e-mail

Mot de passe

Se souvenir de moi

Se connecter

Mot de passe oublié ?

Votre fédération est affiliée à CM2C

Accéder

Vous souhaitez adhérer à CM2C

Accéder

Votre fédération est adhérente au CM2C

Sélectionner votre fédération

Vérifier

Une fois avoir cliqué sur « vérifier », attendez 3 secondes pour remplir le formulaire.

- AFIREV (fabrication bornes électriques)
- Chambre syndicale BOCI (bijouterie)
- CNAIB (confédération nationale artisanale des instituts de beauté)
- Fédération de la mode féminine
- FNCCR (gestion des bornes électriques)
- FFPB (pressing et blanchisserie)
- UNEC (Union nationale des entreprises de coiffure)
- FNAR (artisans et petites entreprises en milieu rural)
- FFAF (fédération des artisans fleuristes)
- UNACAC (union artisanale de la couture)
- FNNV (fédération nationale des négociants voyageurs)
- CAPEB (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment)
- FNAT (fédération nationale des artisans du taxi)
- CNEC (conseil national des entreprises de coiffure)
- CNATP (chambre nationale des artisans des travaux publics et du paysage)

Renseigner votre code d'accès indiqué par votre Fédération ainsi que les champs suivants ci-dessous :

2020cnatpTG

OK

Le code CNATP est: **2020cnatpTG**

Sélectionner le secteur économique correspondant à votre activité :

Si vous êtes dans les travaux publics:

- Travaux du bâtiment, installation, réparation, rénovation, entretien
- Installation de cuisines et salles de bains
- Installation de piscines
- Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)
- Aménagement de l'habitat (fenêtres, menuiserie, volets roulants, stores, portails...)
- Rénovation et entretien (travaux du bâtiment, peinture, plomberie, serrurerie, ramonage...)
- Réparation de matériels (électroménager, télévision, vidéo...)
- Dépannages urgents à domicile
- Location de matériels

Si vous êtes paysagiste:



Puis continuez à remplir le formulaire en indiquant toutes les informations demandées.

- Bricolage, jardinage, animaux
- Bricolage
- Fleurs, plantes
- Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)
- Jardinerie, animalerie (animaux de compagnie et leurs aliments)
- Services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)
- Soins et produits vétérinaires (médicaments, aliments et produits d'hygiène pour animaux)