

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 :**

« **Médiation des litiges de la consommation**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client consommateur a le droit de recourir gratuitement au service de médiation de la consommation, en cas d'échec d'une réclamation écrite préalable auprès de notre entreprise (éventuellement préciser des modalités). Le client consommateur peut, moins d'un an après sa réclamation écrite auprès de notre entreprise, soumettre le différend auprès du Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice – CM2C - par voie électronique : cm2c.net ou par voie postale : Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice, 14 rue saint Jean, 75017 Paris ».

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 d'accompagner ses adhérents, la CNATP a lié un partenariat avec le **Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (CM2C)**. CM2C est une association disposant d'un large réseau de médiateurs référencés au CECMC présent sur l'ensemble du territoire. Ce partenariat vous permet, adhérents CNATP, de bénéficier de tarifs privilégiés qui varient en fonction de votre nombre de salariés:

| | |
|-------------------------------|-----------|
| -10 salariés | 40 euros |
| 11 à 50 salariés ou adhérents | 120 euros |

En cas de saisine par le consommateur, le coût de la médiation dépendra des modalités qui seront nécessaires. Il est fixé à :

- 30 € pour une médiation réalisée à distance par mail ou visioconférence ;
- 70 € pour une médiation réalisée en présentiel ou avec déplacement.

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 ?

Vous souhaitez adhérer à CM2C

Accéder

Votre fédération est affiliée 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:

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)

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