

La médiation de la consommation : une obligation qui pèse sur les commerçants.

Un bon accord vaut mieux qu'un mauvais procès ! Votre fédération vous accompagne pour être en conformité avec la réglementation sur la médiation de la consommation mise en place en 2016.

Les professionnels doivent adhérer à un dispositif de médiation et en informer les clients. Le non-respect de ces obligations de déclaration et d'affichage est sanctionné par une amende.

Cela permet aux consommateurs de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation pour régler un litige les opposant à un professionnel, si toutes les démarches amiables ont échoué.

Il est important de retenir :

- 1) Tous les professionnels doivent avoir choisi un médiateur de la consommation.
- 2) La FFF a conclu un partenariat avec CM2C au profit des adhérents.
- 3) Les adhérents doivent s'inscrire sur le site du CM2C pour bénéficier de ce partenariat.

1) L'obligation de proposer une médiation aux consommateurs

Définition

La médiation de la consommation désigne une procédure de règlement des litiges, par laquelle un **consommateur** et un **professionnel** tentent, avec l'aide d'un tiers appelé « médiateur » de parvenir à un accord pour résoudre un litige qui les oppose. Si les parties ne se mettent pas d'accord, le médiateur leur proposera une solution pour régler le litige. Le consommateur conserve la possibilité de saisir le juge s'il n'est pas satisfait par la procédure de médiation.

POUR QUE LES **BONS FROMAGES** RESTENT ENTRE DE **BONNES MAINS**

FROMAGERS DE FRANCE

Maison des Fromagers

Membre de la 2CP- Confédération du commerce de proximité

23 rue des Lavandières Sainte-Opportune - 75001

Paris

- Tél : 01 55 43 31 55
- info@fromagersdefrance.com
- www.fromagersdefrance.com

SIRET : 402 745 228 00021 / APE 9411Z

La loi¹ limite les hypothèses dans lesquelles un recours à la médiation de la consommation est possible. On ne peut pas y recourir notamment s'il s'agit : d'un litige entre professionnels, de la saisine d'un professionnel contre un consommateur, d'un litige né d'une négociation encore inaboutie, ou de tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal.

De l'obligation de proposer une médiation

Tous les professionnels doivent désigner un médiateur de la consommation : qu'ils soient sur marché ou en magasin, qu'ils exercent en société, en entreprise individuelle, ou en tant que TNS.

Vous devez également informer vos clients de l'existence de cette procédure avant tout litige : pour cela, vous devez afficher les coordonnées du médiateur de votre choix, de manière lisible et visible sur votre site internet, dans vos conditions générales de vente, sur vos factures, par affichage en magasin ou par tout moyen approprié.

Il est impossible de renoncer contractuellement par avance à la possibilité d'avoir recours à la médiation. Le professionnel qui ne désigne pas de médiateur ou qui ne respecte pas les formalités de publicité encourt une amende administrative de 3 000 € maximum, montant porté à 15 000 € s'il s'agit d'une personne morale. Attention, force est de constater qu'il y a une recrudescence des contrôles !

2) Partenariat FFF - CM2C

La FFF a conclu une convention en mai 2021 avec CM2C pour une durée de trois ans. Cette convention concerne les adhérents de la FFF.

Qui est CM2C ?

Pour faire face à cette obligation, la FFF a conclu un partenariat avec le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C), une association disposant d'un réseau de médiateurs sur l'ensemble du territoire. L'action de CM2C est soumise à des principes de neutralité, indépendance, impartialité, confidentialité, probité et de liberté.

¹ L611-3 Code de la consommation

La convention FFF / CM2C a été validée récemment par les pouvoirs publics.

Pour que nos adhérents puissent désigner CM2C comme médiateur, notre fédération avait 2 choix :

- Laisser chaque adhérent signer une convention en nom propre et s'acquitter des frais d'adhésion
- Signer une convention au nom de la fédération, s'acquitter de 2.000€ en frais d'adhésion pour trois ans et en faire bénéficier les adhérents qui doivent faire une inscription nominative par la suite.

Notre fédération a fait le choix d'offrir ce service aux adhérents. Pour cela, nous vous fournissons un code d'accès sur la plateforme cm2c.net : **2021fffKU**

3) Procédure d'inscription à suivre par les adhérents

Pour désigner le CM2C comme votre médiateur, vous devez réaliser une adhésion simplifiée en ligne sur le site cm2c.net. Cette inscription prend une dizaine de minutes.

Vous devez sélectionner "je suis un professionnel : accéder aux services CM2C", puis vous choisissez "Votre fédération est affiliée à CM2C" ensuite vous sélectionnez "FEDERATION DES FROMAGERS DE FRANCE". Pour continuer vous devez utiliser le code d'accès de la fédération **2021fffKU**.





INSCRIPTION PROFESSIONNEL

ETAPE 1 : LA FÉDÉRATION

VOUS N'ÊTES PAS ADHÉRENT À UNE FÉDÉRATION ?

ETAPE SUIVANTE

VOTRE FÉDÉRATION EST ADHÉRENTE AU CM2C ?

SÉLECTIONNER UNE FÉDÉRATION :

Entrez le code fournis par votre fédération :

ETAPE SUIVANTE

Conciliateurs de Justice

- CNAIB (CONFÉDÉRATION NATIONALE ARTISANALE DES INSTITUTS DE BEROTE)
- CNATP (CHAMBRE NATIONALE DES ARTISANS DES TRAVAUX PUBLICS ET DU PAYSAGE)
- CNBPF (CONFÉDÉRATION NATIONALE DE LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE FRANÇAISE)
- CNCT (CONFÉDÉRATION NATIONALE DES CHARCUTIERS TRAITEURS)
- CNEC (CONSEIL NATIONAL DES ENTREPRISES DE COIFFURE)
- DICA (FÉDÉRATION NATIONALE DES DISTRIBUTEURS DE VEHICULES DE LOISIR)
- FÉDÉRATION MAIL (FÉDÉRATION MAILLE LINGERIE ET DU BALNEAIRE)
- FFAF (FÉDÉRATION DES ARTISANS FLEURISTES)
- FFB (FÉDÉRATION FRANÇAISE DU BATIMENT)
- FFF (FÉDÉRATION DES FROMAGERS DE FRANCE)**
- FFPB (FÉDÉRATION FRANÇAISE DES PRESSINGS ET BLANCHISSERIES)
- FJP (FÉDÉRATION FRANÇAISE DES INDUSTRIES JOUET PUÉRICULTURE)
- FMF (FÉDÉRATION DE LA MODE FÉMININE)
- FNAR (ARTISANS ET PETITES ENTREPRISES EN MILIEU RURAL)
- FNAT (FÉDÉRATION NATIONALE DES ARTISANS DU TAXI)
- FNCCR (GESTION DES BORNES ÉLECTRIQUES)
- FFF (FÉDÉRATION DES FROMAGERS DE FRANCE)

2021fffKU

ETAPE SUIVANTE

Vous remplissez les informations concernant votre entreprise. Vous choisissez le secteur d'activité : "commerce alimentaire spécialisé" ou "Eventaires marchés de plein air", vous cochez la case d'acceptation des conditions générales. Vous validez la demande et activez votre compte en cliquant sur le lien que vous recevez sous peu dans la boîte mail que vous avez indiquée (bien vérifier les spams et courriers indésirables).

E-mail

Téléphone

VOTRE SECTEUR ÉCONOMIQUE

DISTRIBUTION)

A02 - COMMERCE ALIMENTAIRE SPÉCIALISÉ (BOULANGERIE, BOUCHERIE, POISSONNERIE, BIO, CAVISTE...)

A04 - EVENTAIRES, MARCHÉS DE PLEIN AIR

COMMERCE ALIMENTAIRE ET NON ALIMENTAIRE SPÉCIALISÉ (PRODUITS POUR SPORTIFS, POUR PUBLICS SPÉCIFIQUES...)

A03 - COMMERCE NON ALIMENTAIRE GÉNÉRALISTE OU SPÉCIALISÉ (GRANDS MAGASINS, PRODUITS TECHNIQUES, SOLDERIES, BAZARS...)

A05 - COMMERCE DE TABAC (DÉBITS DE TABAC), CIGARETTE ÉLECTRONIQUE

A06 - EQUIPEMENT DE LA PERSONNE (HABILLEMENT, CHAUSSURES, ACCESSOIRES...)

A07 - EQUIPEMENT DE LA MAISON (AMEUBLEMENT, APPAREILS ÉLECTRO-MÉNAGERS, DÉCORATION, CONSOMMABLES...)

A08 - HORLOGERIE, BIJOUTERIE


A09 - BIENS D'OCCASION (ANTIQUAIRES, DÉPÔTS-VENTE, BROCANTEES...)

COMMERCE ÉLECTRONIQUE, VENTE HORS MAGASIN

B01 - VENTE EN LIGNE, VENTE À DISTANCE

B02 - FOIRES ET SALONS

B03 - DISTRIBUTION AUTOMATIQUE



Une fois votre inscription validée, vous allez recevoir par mail les documents que vous devez présenter en cas de contrôle : l'engagement d'adhésion, la liste des médiateurs, la facture (de 0€). Sachez que ces documents sont valables pour 3 ans.

Si votre antivirus bloque l'accès au site, nous vous invitons à faire cette procédure depuis un autre ordinateur ou depuis votre téléphone portable.

Conformément à la loi, vous vous engagez à informer vos clients que vous avez désigné le CM2C comme votre médiateur de la consommation en cas de litige de consommation, ainsi que des modalités pour le saisir. Vous vous engagez à répondre au CM2C qui vous fait part d'une demande de médiation et de collaborer de bonne foi au processus de médiation.

Affichage de médiateur

Après avoir fait votre inscription, il faut impérativement afficher le nom et les coordonnées du médiateur, en magasin, sur les marchés, mais aussi sur les sites internet de ces points de vente ainsi que dans les CGV :

Médiateur de la consommation (R612-1 du Code de la consommation) : CM2C
cm2c@cm2c.net - cm2c.net - 14, rue Saint Jean Paris 75017.

4) Déroulement de la médiation

Démarches du consommateur

Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit impérativement prendre contact avec le professionnel par écrit pour tenter de régler le litige. Si le désaccord persiste, le consommateur peut alors saisir le médiateur en fournissant un dossier contenant la lettre de réclamation adressée au commerçant, ainsi que toutes les pièces justificatives.

Recevabilité de la saisine

Le médiateur va alors étudier la recevabilité de la saisine : si le consommateur a tenté de régler le litige à l'amiable, si la demande est fondée et non-abusive, si l'affaire n'est pas déjà en cours d'examen devant un tribunal ou un autre médiateur, et si le consommateur a saisi le médiateur moins d'un an après son courrier de réclamation.

Si le médiateur rejette la saisine, il en informera dans les 3 semaines le consommateur à compter de la réception du dossier, sans avoir à prévenir le professionnel, qui n'a donc rien à payer.

Si le médiateur constate que la saisine est recevable, il notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification leur rappelle qu'elles peuvent à tout moment quitter la médiation.

Le professionnel n'est pas obligé d'accepter la médiation, mais s'il le fait, il doit en assumer les frais.

Les frais à la charge du professionnel

Dans le cadre du partenariat FFF - CM2C, vous avez 2 types de médiation :

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

Pour les adhérents ayant souscrit la « Protection Juridique Vie Professionnelle » avec notre partenaire MAPA, sachez que les frais de médiation seront pris en charge par l'assureur.

Déroulement de la médiation

Le médiateur va tenter de mettre un terme au différend qui oppose le professionnel au consommateur en toute confidentialité, indépendance et impartialité. Les parties peuvent, si elles le souhaitent, se faire assister par toute personne de leur choix (avocat, association de consommateur, tiers au litige...). Les parties peuvent recourir à des expertises, mais cela se fait à leurs frais.

Si les parties ne parviennent pas seules à se mettre d'accord, le médiateur de la consommation leur proposera un accord dans les 90 jours qui suivent la saisine. Le médiateur rappellera au consommateur et au professionnel qu'ils sont libres de refuser ou d'accepter l'accord, qu'ils peuvent saisir un tribunal et que la décision rendue à l'issue d'une procédure judiciaire pourrait être différente de l'accord proposé. Il détaille les effets de l'acceptation de cet accord et fixe un délai d'acceptation de celui-ci. Sauf indication contraire, le silence est considéré comme un refus de l'accord.

Si les parties parviennent à un accord, la médiation prend fin avec la résolution du litige, les parties peuvent faire homologuer cet accord par un juge si elles le souhaitent.

Ce qu'il faut retenir :

- 1) Les adhérents doivent s'inscrire sur le site internet de CM2C en utilisant le mot de passe mis à disposition.
- 2) Les commerçants doivent afficher le nom du médiateur sur le point de vente, sur le site internet et sur les CGV.
- 3) Les commerçants ne sont pas obligés d'accepter la médiation.
- 4) Si les adhérents acceptent la médiation, la MAPA prend en charge les frais de médiation.