



Organisme Mixte  
de Gestion Agréé  
**BOURGOGNE**  
**FRANCHE-COMTÉ**

# MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le guide de la mise en conformité



# PROFESSIONNELS, ÊTES VOUS EN CONFORMITÉ AVEC LE CODE DE LA CONSOMMATION ?

Depuis le 1er janvier 2016, avec les articles L.611-1 et suivants et R.612 et suivants du Code de la Consommation, tout consommateur a désormais le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

C'est le principe énoncé par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant la directive européenne du 21 mai 2013 (2013/11/UE) dans le Code de la consommation.





## POUR QUELS LITIGES ?

---

Tout différend opposant, en France ou dans l'Union européenne, un consommateur à un professionnel peut faire l'objet d'une médiation lorsque que le consommateur a déjà tenté, sans succès, de résoudre son litige directement auprès du professionnel. Cela peut concerter, par exemple, l'exécution ou l'inexécution partielle ou totale de contrats de prestations de services ou de vente de marchandises.

## QUI SONT LES PROFESSIONNELS CONCERNÉS ?

Tout professionnel s'adressant à un consommateur, en magasin ou en ligne, doit dès à présent proposer systématiquement un médiateur de la consommation pour le règlement de litiges relatifs à l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

Sont concernés les activités commerciales, industrielles, artisanales ou libérales et tous les secteurs, à l'exclusion des services d'intérêt général non économiques, de l'enseignement supérieur et des services de santé, dans les conditions définies par les textes officiels.





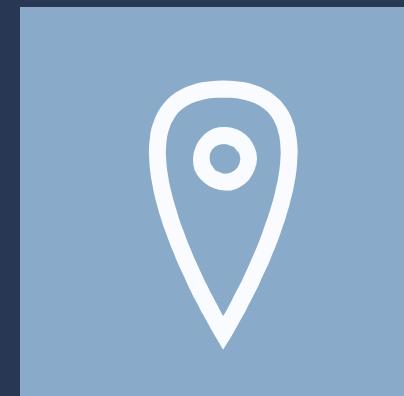
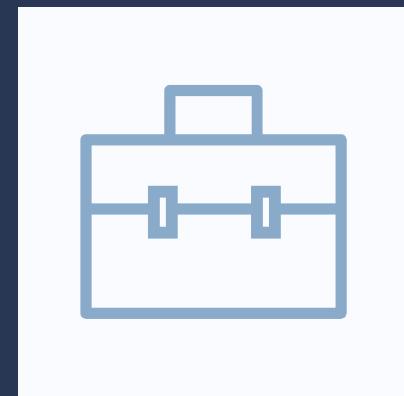
## QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL ?

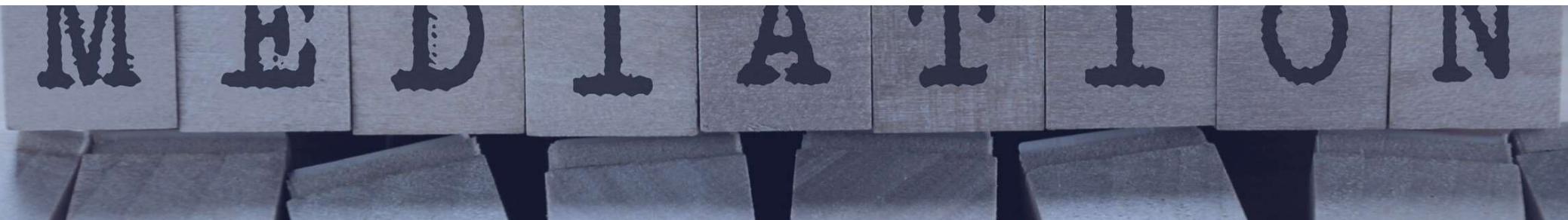
Les professionnels ont l'obligation **d'informer leurs clients (par affichage sur le lieu de vente et dans les documents contractuels)**, de l'existence du dispositif de médiation de la consommation auquel il adhère.

Deux décrets publiés au Journal officiel du 31 octobre et du 7 décembre 2015 précisent les modalités de ces mesures et détaillent les missions de la nouvelle Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) chargée de constituer et de mettre à jour la liste des médiateurs compétents.

# COMMENT CHOISIR UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION ?

---





Le professionnel aura le choix entre trois types de médiateurs .



- LE MÉDIATEUR INTERNE

Concerne principalement les grandes entreprises ou établissements financiers, assurances...

- LE MÉDIATEUR SECTORIEL

Il est mis en place par les pouvoirs publics et il est compétent pour traiter les différends relatifs à un secteur particulier (par exemple l'eau, la téléphonie...)

- LE MÉDIATEUR CONVENTIONNEL

Il permet aux professionnels de répondre aux conditions légales pour assurer la médiation des litiges de la consommation. Il en assure le bon fonctionnement telle la société Médiation Professionnelle.

## POURQUOI FAIRE APPEL À LA SOCIÉTÉ DE LA MÉDIATION PROFESSIONNELLE ?

---

La société de la Médiation professionnelle est habilitée par la CECMC pour prendre en charge les litiges qui lui sont soumis par des particuliers consommateurs auprès des professionnels signataires référencés sur son site.

- Les médiateurs de la consommation présentés par la Société de la Médiation professionnelle ont suivi une formation dispensée par l'Ecole Professionnelle de la Médiation et de la Négociation – EPMN.
- Ils sont membres de la Chambre Professionnelle de la Médiation et de la Négociation – CPMN.
- Ils sont nommés pour une durée de 3 ans à compter de la validation de la convention par la CECMC.

[Charte de la médiation de la consommation](#)

## MODALITÉS DE MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF DE MÉDIATION



### LES ETAPES

- 1- vous nous indiquez par mail à *contact@omga-bfc.fr* que vous souhaitez adhérer au dispositif
- 2- suite à votre retour, nous vous adressons un e-mail d'inscription en ligne
- 3- vous recevez toutes les informations et supports d'affichage vous permettant d'informer vos clients sur les modalités d'accès à la médiation en cas de litige

Le commerçant peut faire l'objet d'un contrôle par la répression des fraudes, la DGCCRF, à tout moment. Les textes prévoient une sanction en cas de non-adhésion au dispositif de médiation de la consommation.



# RENSEIGNEZ VOUS

Pour adhérer au service de médiation, contactez-nous  
par mail [contact@omga-bfc.fr](mailto:contact@omga-bfc.fr)  
par téléphone au 03.81.61.57.57

