



Le CMAP

**MEDIATION
DE LA CONSOMMATION**

Le CMAP

**Rappels sur la médiation de
la consommation –
Où en sommes nous?**



LES OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

- Permettre aux consommateurs le recours à un dispositif de médiation
 - Informations sur le ou les médiateurs dont le professionnel relève sur son site internet et dans ses CGV
- Gratuité de la médiation pour le consommateur
- Condition de recevabilité de saisine du médiateur : réclamation écrite préalable directement auprès du professionnel
- Sanction : amende administrative de 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale



Le CMAP





LES TEXTES

- Directive 2013/11/UE – 21 mai 2013
- Ordonnance n°2015-1033 -20 août 2015
- Décret d'application n°2015-1382 – 30 octobre 2015



Le CMAP





TRAVAUX DE LA COMMISSION

- Prise de fonctions de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation – janvier 2016
 - Référencement des médiateurs par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation – 2016
 - Transmission de la liste à la Commission européenne – Première liste en février 2016
-
- Référencement du CMAP



LE CMAP



Le CMAP

**ACCORD-CADRE avec le
GESTE**



ACCORD CADRE

Signature d'un accord cadre avec le GESTE:

- Communication aux adhérents
- Meilleure compréhension des métiers
- Avantages obtenus par le GESTE
- Négociation d'une convention-type pour les adhérents



LE CMAP



LES AVANTAGES POUR LES ADHERENTS

- Forfait de 1800 € HT pour 10 médiations:
Package payé en fin d'année civile et applicable sur l'année civile suivante, au-delà: application du barème habituel.
- Remise totale des frais d'ouverture pour toute première médiation inter ou intra entreprise avec le CMAP
- Modification des deux premières tranches du barème:

Montant en litige de 0 à 200 €	Médiation à distance	200 €	300 €
Montant en litige de 201 € à 1000 €	Médiation à distance	400 €	500 €

Par deux nouvelles tranches:

Montant en litige de 0 à 400 €	Médiation à distance	200 €	300 €
Montant en litige de 401 € à 1000 €	Médiation à distance	400 €	500 €



Le CMAP

Conventions avec les éditeurs



CLAUSE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

2 OPTIONS:

OPTION 1 REGLEMENT DES LITIGES

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation

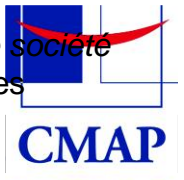
(<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000031076294&cidTexte=LEGITEX T000006069565>), peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de [*notre société*] ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de [*notre société*] par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur » (ii) envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou (iii) envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :

Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de [*notre société ou de l'établissement concerné*], un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès [*de notre société ou de l'établissement concerné*]



LE CMAP





CLAUSE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

OPTION 2 REGLEMENT DES LITIGES

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000031076294&cidTexte=LEGITEXT000006069565>), peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur (ii) envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou (iii) envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :

Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de *[notre société ou de l'établissement concerné]*, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès *[de notre société ou de l'établissement concerné]*



PROCESSUS DE MEDIATION

• RECEPTION DE LA SAISINE

Vérification de la recevabilité du dossier par le médiateur

Les conditions de l'article L. 152-2 sont les suivantes:

- *a) le consommateur doit justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement avec le professionnel concerné, par une réclamation écrite. Si le contrat prévoyait les conditions de cette réclamation, sa démarche doit les avoir respectées*
- *b) son dossier doit présenter une demande légitime, décrite avec précision*
- *c) le litige en cause ne doit pas faire l'objet d'une instance judiciaire, ni être en cours d'examen par un autre médiateur*
- *d) la réclamation directe auprès du professionnel ne doit pas dater de plus d'un an au moment du dépôt de la demande de médiation*
- *e) le litige doit entrer dans le champ de la compétence du CMAP en matière de médiation de la consommation.*



PROCESSUS DE MEDIATION

Si conditions non remplies :

Clôture et réorientation

Information du professionnel

Si conditions remplies :

Accusé de réception saisine au consommateur

Information du professionnel

- Si le professionnel refuse la médiation
- Si voies de recours internes non épuisées
- Si voies de recours épuisées



Le CMAP





PROCESSUS DE MEDIATION

CONDUITE DE LA MEDIATION

Prise de contact téléphonique avec les parties

- Si les parties parviennent à un accord
Transmission du protocole d'accord établi par le professionnel au consommateur sous la supervision du médiateur
- Si les parties ne parviennent pas à un accord
Transmission de l'avis du médiateur aux parties avec délai de réponse



LE CMAP





Le CMAP

**ADAPTATION DU PARCOURS
CLIENT**



LE PARCOURS CLIENT ET LA MEDIATION

- Le référent médiation dans l'entreprise:
Qui? Combien? Pourquoi?
- Groupe de travail sur la médiation de le parcours client
- Les exigences de la Commission



LE CMAP



Le CMAP

Nous sommes à votre disposition pour tout complément d'informations.

Point de contact – médiation de la consommation

Fanny BLOY

fbloy@cmap.fr

01 44 95 11 45

