

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION : LA FNH SIGNE UNE CONVENTION AVEC CM2C

Pour rappel, la médiation de la consommation est une **obligation légale** faite à tout professionnel de proposer à ses clients une procédure de médiation gratuite en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige ([article L.612-1 du code de la consommation](#)).

Afin de permettre à ses adhérents d'être couverts pour cette obligation et de les d'accompagner dans la mise en œuvre de la médiation de la consommation, la FNH vient de conclure une convention-cadre, valable pour une durée de 3 ans (2022-2025), avec l'organisme [CM2C \(Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice\)](#), qui dispose d'un réseau de médiateur spécialistes du règlement des conflits.

MC2C, association agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), dispose d'une solide expérience dans le secteur de la consommation grâce à son réseau de médiateurs et de conciliateurs de justice, tous spécialistes du règlement des litiges.

Cette nouvelle offre de service permet aux adhérents d'adhérer **gratuitement** au dispositif de médiation, les frais d'inscription étant intégralement pris en charge par la FNH pour toutes les entreprises adhérentes qui souhaiteront y recourir.

Dans le cadre d'un litige, les honoraires de médiation restent à la charge de l'entreprise selon un tarif négocié par la FNH :

- 30 euros si la médiation se réalise à distance
- 70 euros si elle se réalise en présentiel

Pour bénéficier de ce nouveau service, nous vous invitons à consulter notre fiche pratique sur la médiation de la consommation dans la rubrique « [Ressources et outils](#) ».