

FICHE PRATIQUE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Depuis le 1er janvier 2016, les professionnels ont l'obligation légale de proposer, gratuitement, à leurs clients d'accéder à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige.

Tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative (3 000 euros maximum pour une personne physique et 15 000 euros maximum pour une personne morale).

Pour simplifier les démarches de ses adhérents, la FNH a signé une convention-cadre 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.

Proposer un dispositif de médiation à tout consommateur gratuitement

Pour répondre à leurs obligations, les professionnels doivent d'abord identifier un médiateur. Plusieurs formes existent : le médiateur public sectoriel, le médiateur d'entreprise ou bien encore le médiateur de Fédération.

La FNH propose le médiateur sectoriel CM2C avec qui elle a signé une convention-cadre, valable pour une durée de 3 ans (2022-2025), qui permet à ses adhérents d'y recourir pour le règlement de tous leurs litiges de consommation.

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

A noter !

Les professionnels restent totalement libres de choisir un autre médiateur que celui proposé par la FNH.

Dans ce cas, le professionnel doit conclure sa propre convention avec un des médiateur accrédité par la CECMC dont la liste est accessible sur son [site internet](#) et sur la [plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne](#).

Si le professionnel est déjà engagé dans un autre dispositif de médiation, il a la possibilité de rejoindre ce service proposé par la FNH à l'issue de sa convention, dont la durée totale est de 3 ans.

Informez le consommateur des coordonnées du médiateur choisi

Le professionnel doit communiquer les coordonnées (nom, adresse, site Internet) du médiateur choisi de manière visible et lisible :

- sur son site internet
- sur ses conditions générales de vente
- sur ses bons de commande
- ou par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports

Zoom sur la vente en ligne

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n° 524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, si le professionnel procède à de la vente en ligne, il doit indiquer, sur son site internet :

- Le lien électronique vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>
- Son adresse électronique

Inscription à l'organisme de médiation CM2C

Si vous êtes adhérent à la FNH au 6 juillet 2022, vous avez reçu un mail automatique de l'organisme de médiation CM2C avec vos identifiants de connexion (pensez à vérifier dans vos spams)

- Si vous avez déjà désigné un médiateur et ne souhaitez pas en changer ou que vous n'en avez pas encore mais ne souhaitez pas désigner CM2C, il vous suffit de cliquer sur la mention : " Je ne souhaite pas choisir CM2C comme médiateur de la consommation"
- Si vous souhaitez désigner CM2C comme médiateur de la consommation et que vous avez bien reçu le mail automatique : nous vous invitons à vous connecter sur le site internet de CM2C et à suivre les instructions données dans le mail automatique
- Si vous souhaitez désigner CM2C comme médiateur de la consommation et que vous n'avez pas reçu le mail automatique, nous vous invitons à :
 1. Adresser une demande de code d'authentification à : dcruchaudet@federation-habillement.fr
 2. Aller sur le site internet de CM2C <https://www.cm2c.net/inscription-professionnel.php>, sélectionner « FNH » et renseigner le code d'authentification.
 3. Pour valider définitivement l'inscription, le professionnel doit **accepter les conditions générales et indiquer les coordonnées du signataire**, une convention de médiation personnalisée lui sera alors adressée par CM2C.
- Si vous avez adhéré après le 6 juillet 2022 et souhaitez désigner CM2C comme médiateur de la consommation : même procédure qu'indiquée ci-dessus

Mise à jour des documents commerciaux

Une fois l'inscription auprès de C2MC validée, les documents du professionnel (documents commerciaux, site internet, CGV) doivent être mis à jour en indiquant les coordonnées du médiateur.

Pour cela, la FNH vous propose la rédaction suivante :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par (nom de la société). Le médiateur « droit de la consommation » ainsi proposé est CM2C.

Ce dispositif de médiation peut être joint :

- En utilisant le service en ligne sur le site de CM2C :
<https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
- Par mail : cm2c@cm2c.net
- Par courrier : 14 rue Saint Jean 75017 Paris

Déclaration d'un litige par un consommateur

1. Le **consommateur** qui a un litige avec un **professionnel** conventionné avec CM2C déclare son litige : il explique ainsi le litige non résolu et envoie dans sa déclaration une preuve de la réclamation écrite faite au professionnel
2. Dès réception par CM2C de la demande du **consommateur**, un **médiateur** de CM2C est désigné
3. Le **médiateur** donne son accord pour prendre en charge cette médiation et en valide la recevabilité.

En particulier le **médiateur** va vérifier :

- qu'il s'agit bien d'un litige de consommation
- qu'il y a eu une tentative, au préalable, de résoudre le problème directement auprès du professionnel par une réclamation écrite
- que la réclamation a été adressée au professionnel depuis moins d'un an
- que la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- que le litige n'a pas été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre **médiateur** ou par un tribunal.

4. Lorsque le **médiateur** valide la demande, le **professionnel** est informé qu'un de ses clients a fait appel au **médiateur**. Il reçoit alors la déclaration de litige et la demande d'entrer en médiation
5. Le **professionnel** a alors 3 semaines pour donner son accord ou non à entrer en médiation. S'il donne son accord, il doit régler à CM2C le coût de la médiation. Celle-ci est gratuite pour le **consommateur**.
6. En cas de refus du **professionnel** ou de non-réponse après 3 semaines, un constat de carence est émis qui permet au **consommateur** s'il le souhaite, de saisir une juridiction
7. En cas d'accord du **professionnel** d'accepter la médiation, celle-ci commence de suite avec le **médiateur** et les 2 parties. Celle-ci ne peut dépasser 90 jours
8. En cas d'accord, le **médiateur** le constate et clôt la médiation
9. En cas de non-accord, le **médiateur** propose aux parties une solution pour résoudre le litige qui sont libres de l'accepter ou non (2 semaines de délais)
10. En cas de non-acceptation, un constat d'échec est envoyé aux parties pour une suite judiciaire possible
11. En cas de succès, un résumé de l'accord est envoyé aux parties