

## MEDIATION DE LA CONSOMMATION : ETES-VOUS CONFORMES A VOS OBLIGATIONS ?

### QUELLES SONT LES OBLIGATIONS ?

L'[ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le [décret n° 2015-1382](#) du 30 octobre 2015 ont créé une **obligation pour les professionnels, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation gratuit en vue de la résolution amiable d'un litige**. Pour ce faire, le professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève<sup>1</sup>.

### QUELLE EST LA SANCTION POUR UN PROFESSIONNEL QUI NE DISPOSE PAS D'UN DISPOSITIF DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION ?

Il est indispensable de se mettre en conformité dans les meilleurs délais, car tout manquement sera passible d'une amende administrative dont le montant maximal est de 3000 euros pour une personne physique et 15000 euros pour une personne morale.

### QU'EST-CE QU'UNE MEDIATION DE LA CONSOMMATION ?

La médiation de la consommation proposée par le professionnel doit répondre aux **critères imposés par l'ordonnance** évoquée ci-dessus (compétences du médiateur, obligation d'un site internet, etc.).

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a vu le jour afin d'**étudier la conformité des dispositifs de médiation de la consommation** avec les règles de l'ordonnance. Lorsque tel est le cas, elle les référence et les notifie à la Commission européenne.

### COMMENT CHOISIR UN DISPOSITIF DE MEDIATION ?

Il existe plusieurs dispositifs de médiation : les médiateurs sectoriels publics et privés, les médiateurs d'entreprise, les médiateurs de fédération professionnelle, les associations de médiateurs et les médiateurs individuels. Il faut savoir qu'il y a à ce jour deux médiateurs publics sectoriels (le médiateur national de l'énergie et la médiation de l'Autorité des marchés financiers) et que les médiateurs d'entreprises agissent plutôt dans des grandes structures car ils sont rémunérés par l'entreprise (médiateur de la SNCF, médiateur EDF, etc.).

---

<sup>1</sup> L'article R. 156-1 précise que le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, **en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté**. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Afin que les entreprises adhérentes à la CPME puissent remplir cette obligation, nous encourageons celles qui n'auraient pas encore de médiateur à **se rapprocher au plus vite d'un de ceux présents sur la [liste](#)** des médiateurs de la consommation conformes aux textes règlementaires, dressée par la CECMC et notifiée à la Commission européenne.

En date du JANVIER 2023 un partenariat a été conclu entre Active et ANM CONSO , au titre de celui-ci , les adhérents du réseau Active bénéficient d'un tarif préférentiel pour adhérer aux services de médiation de la consommation de l'ANM CONSO , le prix de l'abonnement annuel est donc fixé à 50 euros par an au lieu de 150 euros par an.

Soit une remise équivalente au montant de votre adhésion qui de fait doit s'engager sur 3 ans également pour bénéficier de la couverture à tarif préférentiel, une procédure de vérification est mise en place entre Active et l'ANM.

**L'engagement est fixé par les textes de lois à une durée de 3 ans irrévocable, les adhérents de Active devront donc régler la somme de 150 euros HT à l'inscription.**

#### **MARCHE A SUIVRE POUR BENEFICIER DE CETTE OFFRE :**

---

Pour adhérer aux services de médiation de la consommation, nous invitons nos adhérents à se rendre sur le site : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com), rubrique "Professionnels" "Adhérent d'une fédération" "Active FNEAPL".

Par retour de mail, il sera envoyé la convention à signer ainsi que la facture à régler. Les tarifs ainsi que les services sont affichés sur le contrat cadre, qui est lisible au moment de la demande d'adhésion sur le site.

#### **POUR JOINDRE ANM CONSO**

---

**ANM CONSOMMATION**  
**02 Rue de Colmar 94300 Vincennes France**  
**+33 (0) 1 46 81 20 95**  
**(uniquement de 9 à 12 Heures)**  
**[contact@anm-conso.com](mailto:contact@anm-conso.com)**

**[www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)**

#### **LA LISTE DES MEDIATEURS DE LA CONSOMMATION DRESSEE PAR LA CECMC EST-ELLE FIGEE ?**

---

La liste des médiations de la consommation conformes n'est pas définitive, elle est régulièrement complétée. En effet, de nombreux systèmes de médiation sont encore en train d'évoluer pour se mettre en conformité avec les textes évoquées ci-dessus et d'autres se créent afin de répondre à la future demande des entreprises. La liste des médiateurs de la consommation a donc vocation à s'étoffer.

#### **POUR EN SAVOIR PLUS**

---

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [www.mediation-conso.fr](http://www.mediation-conso.fr) ; onglet « professionnels » ou cliquez [ici](#). Pour tout élément complémentaire, nous restons à votre disposition.