

## La médiation de la consommation

### Une obligation pour le micro-entrepreneur

#### Le contexte juridique

« Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services ». article L.616-1 du Code de la consommation.

La médiation de la consommation est un processus dans lequel le consommateur et le micro-entrepreneur tentent de parvenir à un accord dans un litige qui les oppose, avec l'aide d'une tierce personne : le médiateur de la consommation.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les micro-entrepreneurs sont tenus d'adhérer à un organisme chargé d'assurer cette mission de médiation.

#### La médiation de la consommation en pratique

##### Qui doit saisir le médiateur ?

C'est au client de saisir le médiateur, sous réserve d'avoir préalablement sollicité la résolution du litige, par écrit impérativement, auprès du micro-entrepreneur. Sans ce préalable, la demande de médiation sera automatiquement rejetée.

##### Quels sont les litiges traités par le médiateur ?

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un micro-entrepreneur, quel que soit le secteur d'activité (commerçant, artisan, prestataire de services, bailleur, collectivité territoriale, etc.) dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

##### Qui supporte les coûts de la procédure ?

C'est le micro-entrepreneur qui supportera le coût de la médiation. C'est le médiateur qui lui communiquera ses honoraires.

##### Quelles sont les obligations du micro-entrepreneur dans l'identification de l'organisme de médiation ?

Le micro-entrepreneur doit faire apparaître le nom ainsi que l'adresse du site internet de l'organisme de médiation dont il relève, sur tous ses supports de communication avec ses clients :

- Site internet (même un site vitrine),
- Conditions générales de vente ou de prestations de services,
- Devis, bons de commande.
- Affichage dans local professionnel (éventuellement)

- Communication et publicité (éventuellement).

Ces deux derniers points ne sont pas obligatoires mais l'affichage ou la mention sur les supports publicitaires peuvent rassurer le client avant sa prise de décision.

### Quel est le texte que le micro-entrepreneur doit faire apparaître ses documents commerciaux ?

Texte à recopier : « Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : **XXXX** En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site **XXXX** ou par voie postale en écrivant à **XXXX** ».

Il suffira de remplacer les **XXXX** par le nom de l'organisme ainsi que ses coordonnées (internet et adresse postale).

### ➔ Quelle entité de médiation pour quelle activité ?

En fonction de l'activité qu'il exerce, le micro-entrepreneur devra choisir l'entité de médiation qui lui correspond le mieux.

Il dispose pour cela d'un site dédié à la médiation de la consommation accessible à partir de ce lien :

[Je trouve mon entité de médiation](#)

### ➔ L'entité de médiation en partenariat avec l'UPSME

L'UPSME, pour ses adhérents, a signé un partenariat avec la CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION.

Le coût, pour le micro-entrepreneur est de 36 € (tarif 2020) pour une durée de 3 ans (au lieu de 150 €).

La procédure complète d'adhésion est expliquée dans un article, disponible sur le site internet de l'UPSME.



### ➔ Textes de référence

- [Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5](#)
- [Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3](#)
- [Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5](#)