

# La médiation de la consommation

Une obligation  
incontournable pour le  
Micro-entrepreneur<sup>(\*)</sup>



**UPSME**

LE TRAIT D'UNION  
DES MICRO-ENTREPRENEURS

(\*) qui travaille avec des particuliers

# La médiation de la consommation

**En cas de litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service entre un professionnel et un particulier**, le micro-entrepreneur doit proposer au consommateur de parvenir à un accord sans intervention du juge. Cette procédure alternative de règlement des litiges est appelée médiation. Elle implique l'intervention d'un médiateur dont la mission est de proposer une solution permettant la résolution amiable du litige. [Articles L.611-1 à L.611-4 du Code de la consommation](#)

L'obligation de recourir à la médiation s'applique quels que soient la taille et le secteur professionnel de la micro-entreprise (commerce alimentaire, vente en ligne, gestion immobilière, construction, assurance, presse, informatique, par exemple). Il peut s'agir des litiges suivants :

- Litiges nationaux: lorsque le contrat litigieux a été conclu, le consommateur résidait dans le même État que celui du lieu d'établissement du professionnel.
- Litiges transfrontaliers: lorsque le contrat litigieux a été conclu, le consommateur résidait dans un État autre que celui du lieu d'établissement du professionnel.

Un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une réclamation écrite, directement auprès du professionnel ou de son service-clientèle
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- Le consommateur doit engager sa demande auprès du médiateur dans un délai d'1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- Le litige est compatible avec la médiation : les domaines liés à la santé, à l'intérêt général ou à l'enseignement supérieur sont incompatibles avec la médiation.

**Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur, le professionnel ne peut pas l'initier.**



# La médiation de la consommation

## Les obligations du micro-entrepreneur

### Le choix du médiateur

Le micro-entrepreneur doit choisir un médiateur avant la survenance du litige et en informer le consommateur.

Pour trouver le médiateur habilité à être saisi par ses clients, le micro-entrepreneur doit opter pour l'une des méthodes suivantes :

- Être rattaché à un médiateur public sectoriel, si celui-ci existe dans le secteur professionnel (communications électroniques, eau, énergie, assurance, tourisme)
- Recourir au médiateur de la fédération dont le professionnel est adhérent
- Signer une convention avec une association ou une société de médiateurs : par exemple, le Centre de médiation et d'arbitrage de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CMAP) ou le CNPM médiation consommation.

Dans un cas comme dans l'autre, le médiateur de la consommation désigné par le micro-entrepreneur doit figurer parmi une liste de médiateurs agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le médiateur est désigné pour 3 ans.

### L'information du consommateur

Le micro-entrepreneur doit communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation (nom, adresse et site internet) dont il relève. Ces informations font partie des mentions obligatoires devant figurer sur le site internet d'un professionnel.

Il doit inscrire ces informations, de manière visible et lisible, sur son site internet et ses documents commerciaux (CGV et bons de commande). En l'absence de tels supports, tout autre moyen approprié est autorisé (par voie d'affichage, par exemple). Le micro-entrepreneur doit informer le consommateur à 2 reprises :

- Avant la conclusion du contrat
- En cours de contrat, suite à une réclamation préalable du consommateur qui n'aurait pas abouti.

**Le non-respect de ce dispositif est sanctionné d'une amende administrative de 3 000 € pour un entrepreneur individuel (micro-entrepreneur)**



# La médiation de la consommation

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur. C'est le micro-entrepreneur qui en assume le coût.

Le médiateur communique au professionnel ses tarifs et ses conditions financières (à l'acte, au forfait ou par abonnement). Les tarifs peuvent évoluer en fonction du montant du préjudice en jeu.

**Si le consommateur fait le choix de recourir aux prestations d'un avocat ou d'un expert au cours de la procédure de médiation (ce qui n'est pas obligatoire), il réglera lui-même les honoraires qui lui incombent.**



# La médiation de la consommation

## Les solutions de l'UPSME pour être en conformité avec la médiation de la consommation

L'UPSME a passé un partenariat avec la CNPM Médiation consommation depuis de nombreuses années désormais. Il permet, moyennant une cotisation de **36 euros** pour une durée de **3 ans** (à régler directement à la CNPM) d'être adhérent d'un organisme de médiation de la consommation.



### Comment adhérer à la CNPM Médiation consommation ?

- Dans un premier temps, vous devez être adhérent de l'UPSME : 75 € pour une durée de 12 mois
- Vous devez ensuite mettre en œuvre la procédure suivante :
  - 1** Récupérer votre attestation d'adhésion à l'UPSME dans votre espace personnel UPSME qui vous sera communiqué avec la validation et l'enregistrement de votre adhésion
  - 2** Vous rendre sur le site de la CNPM pour y créer votre espace personnel et adhérer (36 euros/3 ans)
  - 3** Utiliser le tutoriel d'adhésion mis à disposition par l'UPSME

[Adhérer à l'UPSME](#)

[Adhérer à la CNPM](#)

[Tutoriel CNPM](#)