**POURQUOI ADHERER à LA CHAMBRE NATIONALE DES PRATICIENS DE LA MEDIATION (CNPM) ?**

Depuis le 1er juillet 2016 pour tout litige à la consommation entre un professionnel et un particulier une médiation doit être obligatoirement proposée gratuitement au consommateur.

C’est le principe énoncé par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant la directive européenne du 21 mai 2013 (2013/11/UE) dans le Code de la consommation.

**Champ d’application**

Tout litige relatif à un contrat de vente ou de prestation de services entre un professionnel et le consommateur.

Sont exclus de la médiation (article L 611-3 et 4) :

* Les litiges entre professionnels et ceux concernant les services d’intérêt général non économiques, les services de santé et les prestataires publics de l’enseignement supérieur
* Les réclamations du consommateur auprès du service clientèle
* Les négociations directes entre le consommateur et le professionnel
* Les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal
* Les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque (article L 612-2) :

* Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat
* La demande est manifestement infondée ou abusive
* Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
* Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
* Le litige n'entre pas dans son champ de compétence

Conditions d'application

Accessible par voie électronique ou par courrier.

Gratuite pour le consommateur (excepté frais d’avocat ou d’expert)

Possibilité de se faire assister par un avocat ou par une personne de son choix

Description du processus

a/ réception de la demande

CNPM Médiation Consommation reçoit et enregistre toutes les demandes adressées par les consommateurs, par courrier ou par internet via les formulaires de saisine, et adresse un accusé de réception à toute sollicitation.

b/ étude de recevabilité

Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir adressé une réclamation écrite au professionnel concerné. Après ce premier recours, et si le consommateur n’est pas satisfait de la réponse du professionnel, ou si celui-ci n’a pas répondu dans un délai de deux mois, le consommateur peut saisir la CNPM Médiation Consommation.

CNPM Médiation Consommation désigne alors un médiateur qui prend contact avec le consommateur pour vérifier les conditions de recevabilité, précisées en pièces jointes.

A l'issue de l'étude de recevabilité, soit le médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande par décision motivée (absence de réclamation préalable auprès du professionnel, incompétence..) soit il notifie sa saisine au professionnel et au consommateur.

L'issue de la médiation devra intervenir dans un délai de trois mois à compter de cette notification.

c/ instruction du dossier

Le médiateur demande aux deux parties les éléments nécessaires à l’instruction du dossier, et engage l’étude de celui-ci.

Suivant les modalités convenues, les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit, par téléphone ou en «présentiel».

d/ clôture de la médiation

La médiation prend fin, au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la saisine du médiateur, par l'acceptation ou le refus de la proposition de solution qu'il notifie aux deux parties.

En cas de litiges complexes, le médiateur peut prolonger ce délai après en avoir avisé les parties. Le médiateur formalise l’accord constaté par les parties, ou à défaut d’accord amiable, la solution qu’il propose en droit et en équité pour régler le litige

Il fixe un délai de 15 jours au consommateur et au professionnel pour se prononcer sur sa proposition.

Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre la recommandation qu'il propose.

En cas d'échec de la médiation, le consommateur garde la possibilité de saisir le tribunal compétent.

Vous devez faire figurer :

* Sur votre site internet, sur une page visible de vos clients comme les conditions générales de vente par exemple,
* sur un feuillet affiché dans votre salle d’attente
* Sur vos documents commerciaux (devis, contrat, facture, ...)

TEXTE :   
« 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 : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.  
En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : [https://cnpm-mediation-consommation.eu](https://cnpm-mediation-consommation.eu/) ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 23, rue Terrenoire - 42100 SAINT ETIENNE »

En effet en cas de contrôle de La DGCRF (Direction Générale de la consommation et de la Direction des Fraudes) vous risquez une amende.