



MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Circuits courts & diversification

Manon BOULARD

Conseillère & Animatrice en circuits courts et diversification

2701 Route d'Orléans, 18230 Saint-Doulchard

Tél. : 02 48 23 04 59

Mobile : 06 30 69 86 59

@ : manon.boulard@cher.chambagri.fr

centre-valde Loire.chambres-agriculture.fr



**CHAMBRE
D'AGRICULTURE
CHER**

SOMMAIRE

- Quésaco ?
- A quelles conditions le consommateur peut-il recourir à la médiation ?
- Quelles sont les obligations du professionnel ?
- Quelle est la procédure ? – 2 pages
- Qui paye la médiation ?

A photograph showing a courtroom scene. A judge in a dark suit is seated at a wooden desk, gesturing with his hands. A lawyer in a dark suit is also seated at the desk, holding a pen and looking at a document. A gavel is visible on the desk. The scene is brightly lit.

Quèsaco ?

La désignation d'un médiateur de la consommation est obligatoire pour tous les professionnels ayant des activités en relation direct avec le consommateur final depuis le 1er janvier 2016 - Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation.

Autrement dit, cela concerne les marchandises ou les prestations conçues pour le grand public.

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.

En cas de litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service, le professionnel doit proposer au consommateur de parvenir à un accord sans intervention du juge.

En cas de non-respect de l'article L641-1 du code de la consommation prévoit une amende administrative :



3 000€ pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale



A quelles conditions le consommateur peut-il recourir à la médiation ?

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 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.



Quelles sont les obligations du professionnel ?

Le médiateur de la consommation désigné par le professionnel 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.

Retrouvez la liste des médiateurs : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Le professionnel 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 du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service, sur les bons de commande ou sur tout autre support adapté (facture...). Obligation pour le demandeur d'avoir recours à une tentative de conciliation, médiation ou procédure participative pour les litiges dont l'enjeu est inférieur à 5 000 €.



Quelle est la procédure ? 1/2

- Réception de la demande de médiation par le consommateur
- Dépôt de la demande en ligne
- Étude de la recevabilité de la demande : Tentative de résolution du litige préalable entre l'acheteur et le professionnel
- Notification aux parties de la recevabilité : Professionnel : demande d'accord pour entrer en médiation
- Étude du dossier par le médiateur
- Échanges avec/entre les parties

6



Quelle est la procédure ? 2/2

A défaut d'accord issu des parties, le médiateur propose par écrit une solution pour régler le litige : liberté d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur

- Le meilleur accord est celui qui convient aux parties
→ Proposition du médiateur uniquement si les échanges avec les parties ne permettent pas d'aboutir à un accord.
- Sur des bases techniques, juridiques et prenant en compte le contexte
→ Rappel que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge
- Est confidentielle

=> Succès : Solution issue des échanges entre les parties ou proposée par le médiateur et acceptée par les 2 parties et elle met définitivement fin au litige : « Autorité de la chose jugée »

=> Échec : Rédaction par le médiateur d'un constat d'échec, une procédure judiciaire est éventuellement initiée



Qui paye la médiation ?

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur. C'est le professionnel 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.



Partenariat MEDIAVET & Bienvenue à la ferme

Demande de convention de désignation MEDIAVET : <https://mediavet.net/bienvenuealaferme/>
Code d'accès réservé aux adhérents : BALF

Les adhérents de BAF bénéficient des tarifs préférentiels suivants :

- - 40% sur les frais de gestion, soit un coût de 45€ HT pour 3 ans ;
- - 50% sur les frais de médiation, soit un coût de 70€ HT par médiation,

Après accord du professionnel pour engager la médiation.

Secteur d'activité couverts : vente directe, chambres d'hôte, table d'hôte, activités agritouristiques, fermes pédagogiques, etc..

- Paiement en ligne, envoi de la convention à signer et à renvoyer par mail
- Possibilité de payer par voie postale

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Circuits courts & diversification

Manon BOULARD

Conseillère & Animatrice en circuits courts et diversification

2701 Route d'Orléans, 18230 Saint-Doulchard

Tél. : 02 48 23 04 59

Mobile : 06 30 69 86 59

@ : manon.boulard@cher.chambagri.fr

centre-valde Loire.chambres-agriculture.fr



**CHAMBRE
D'AGRICULTURE
CHER**