



Mérignac, le 4 mars 2021

NOUVEAU MEDIATEUR A LA CONSOMMATION

Chers adhérents,

Comme annoncé dans notre minute juridique du 18 février dernier, nous avons mis en place **un nouveau partenariat avec un autre médiateur à la consommation, suite au retrait de MEDICYS de la liste des médiateurs de la consommation sur le site de Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).**

- **PRESENTATION DE notre nouveau médiateur à la consommation CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateur de Justice)**

CM2C est une association disposant d'un réseau de médiateurs tous spécialistes du règlement des conflits à l'amiable et ayant une solide expérience dans le secteur de la consommation. L'ancienneté de leur statut (1978) est un gage de leur compétence.

En outre, leur facturation fait partie des plus basses du marché.

Pour en savoir plus, accéder au site internet de ce médiateur en cliquant ici

<https://www.cm2c.net/>

- **RAPPEL DE VOS OBLIGATIONS en matière de médiation A LA CONSOMMATION**

En vertu des articles [L.616-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation, vous devez :

- **Communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation** dont vous relevez en tant que professionnel.
- **Fournir cette même information au consommateur** dès lors qu'un litige n'aura pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

En pratique :

Le nom et les coordonnées ainsi que l'adresse du site internet du ou des médiateurs de la consommation dont vous relevez doivent être inscrits de manière visible et lisible :

- **sur votre site internet, si vous disposez d'un tel support,**
- **sur vos conditions générales de vente ou de service / bons de commande,**
- par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports.

A noter : Pour répondre aux obligations précitées, vous avez le choix du médiateur dont vous souhaitez relever. Seule obligation : ce dernier doit avoir été référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) en tant que médiateur de la consommation.

Attention : N'oubliez pas également que, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, si vous procédez à de la vente en ligne, vous devez indiquer, sur votre site internet le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL)

: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

- **INFORMATIONS ET ENGAGEMENTS SI VOUS SOUHAITEZ DESIGNER CM2C**

La DICA a conclu une **convention cadre avec CM2C pour 3 ans** afin de permettre aux adhérents qui le souhaitent de désigner CM2C comme médiateur référent.

Retrouvez cette convention cadre accompagnée de ses annexes [en cliquant ici](#). Cette convention signée est en cours de validation par la CECMC.

Si vous choisissez cet organisme comme médiateur à la consommation, il conviendra que vous effectuiez **une adhésion** en ligne sur le site [cm2c.net](#). **Toutefois cette inscription ne pourra être faite qu'une fois la convention cadre validée par la CECMC.**

Vous retrouverez dans l'encadré ci-dessous un extrait de la convention cadre détaillant vos conditions et engagements si vous adhérez à CM2C

3.2 Engagement des adhérents de la DICA choisissant le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) comme médiateur de la consommation :

L'adhérent de La **DICA** souhaitant désigner CM2C comme médiateur de la consommation doit réaliser une adhésion simplifiée en ligne sur le site cm2c.net.

Dans le cadre de cette adhésion en ligne, il s'engage à régler à CM2C :

- un abonnement pour 3 ans au service de médiation pour un prix fonction du nombre de ses salariés

- 0 à 10 : 40 €
- 11 à 50 : 120 €
- 21 à 100 : 350 €
- 101 à 500 : 1 300 €
- supérieur à 500 : 2 000 €

- un montant de 30€ pour une médiation réalisée à distance par mail ou visioconférence et un montant de 70€ pour une médiation réalisée en présentiel ou avec déplacement.

Par ailleurs, l'adhérent de la DICA doit :

- **informer** le consommateur :
 - de la désignation de CM2C comme médiateur de la consommation pour le règlement amiable d'un litige de consommation ;
 - des modalités de saisine du Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) (téléphone, site, adresse courriel) conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation.
- **répondre** au médiateur de la consommation du Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) qui lui fait part d'une demande de médiation recevable, s'exécuter de bonne foi et collaborer,
- **s'interdire** de donner ou d'exiger une quelconque orientation dans la solution des litiges.

Ce que vous devez faire en attendant de pouvoir adhérer à CM2C : Sans attendre la validation de la convention cadre par la CECMC et donc votre adhésion à CM2C, vous pourrez informer vos clients de ce nouveau médiateur à la consommation en indiquant que la convention cadre est en cours de validation (voir l'article dans l'encadré ci-dessous).

La mise à jour des documents commerciaux de la DICA se fera :

- **pour les bons de commande par la mise à jour de l'annexe que nous avons dernièrement éditée. Nous vous tiendrons informés.**
- **pour les autres documents commerciaux par une étiquette que vous viendrez coller sur vos CGV pour remplacer l'article concernant la médiation.**

Cette mise à jour sera bientôt téléchargeable sur la boutique en ligne de la DICA <http://www.dica-print.fr/> . Nous vous tiendrons informés.

Vous trouverez dans l'encadré ci-dessous la rédaction du nouvel article concernant la médiation :

« Article Droit applicable – Réclamation – Mode alternatif de règlement des différends (...) De plus, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, l'acheteur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au vendeur.

A cet effet, le médiateur de la consommation proposé par le vendeur à l'acheteur est CM2C (convention cadre en cours de validation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

Ce dispositif de médiation peut être saisi :

- en ligne : www.cm2c.net
- par mail : cm2c@cm2c.net
- par courrier : 14 rue Saint Jean 75 017 Paris ».

Un seconde mise à jour aura lieu lorsque la convention cadre aura été validée par la CECMC. Nous vous tiendrons également informés.

Et si l'un de vos clients demande une médiation avant la validation de la convention cadre ? Comme vous n'aurez pas encore pu adhérer à CM2C, il est probable qu'il revienne vers vous en vous disant que vous n'êtes pas référencé sur cette plate-forme de médiation. Dans ce cas, prenez contact avec la DICA et nous vous expliquerons la démarche à suivre pour être référencé.

Le Service Juridique

Contactez-nous au 05.57.29.17.17

Vous voulez connaître vos droits ? Vous avez besoin d'informations sur vos problématiques d'entreprise ? Avec rigueur et réactivité, nos juristes vous orientent dans vos démarches et vous accompagnent. Au plus près de l'actualité législative et conventionnelle, ils vous apportent leur expertise dans divers domaines.



Préalablement à l'utilisation des informations, modèles et documents juridiques qui vous sont délivrés par la DICA, nous vous invitons à prendre connaissance de la note informative sur le contenu et l'utilisation de ceux-ci, en cliquant ici.

CONFIDENTIEL

Cet e-mail contient des informations confidentielles protégées par le secret professionnel.

S'il ne vous est pas destiné, nous vous remercions de le détruire immédiatement, sans le copier, ni révéler ou transmettre son contenu à quiconque.