



CIRCULAIRE

2020 - 002

Du 8 janvier 2020

## OBJET : médiateur de la consommation

Cher(e) Président(e), cher(e) collègue,

J'ai le plaisir de vous informer que la DGCCRF a validé le partenariat négocié par la FNAT afin de faire bénéficier ses adhérents d'un médiateur de la consommation.

Depuis le **1<sup>er</sup> janvier 2016**, tous les professionnels sont dans **l'obligation légale de proposer à leurs consommateurs une procédure de médiation en cas de litige.**

La médiation est **gratuite pour le consommateur**, seul le **professionnel en assume le coût**.

Les Taxis sont donc concernés par ce dispositif dans le cadre **du contrat de prestation de service auprès de leur clientèle**.

Toute entreprise **peut être exposée à ce type de litiges** : course manquée, retard, contestation du tarif appliqué... Tous les professionnels du taxi connaissent un jour une telle situation.

La FNAT a donc **décidé d'agir pour ses adhérents en négociant pour eux une solution auprès d'un organisme de médiation compétent et aux tarifs abordables, l'association CM2C** (centre de médiation de la consommation des **conciliateurs de justice**), depuis agréée comme médiateur de plusieurs fédérations pour notre secteur artisanal (esthétique, coiffure, fleuristerie, couture et retouche, pressings et blanchisserie, et artisans ruraux).

Les conciliateurs de justice sont des **auxiliaires assermentés** disposant de 3 années de droit et d'une **formation à l'école nationale de la magistrature**.

Ils ont l'habitude de régler à l'amiable (et jusqu'à présent de façon bénévole) les conflits entre professionnels et consommateurs dans le cadre des conciliations.

La FNAT a **signé une convention avec le CM2C**, et cette convention a été agréée par la commission nationale d'agrément, **sous l'égide du Ministère de l'Economie**.

Mais la FNAT a **souhaité aller plus loin pour ses adhérents, et a décidé de prendre à sa charge la cotisation forfaitaire qui donne pour 3 ans à l'artisan « le droit » d'inscrire sur tous ses documents commerciaux et site internet le nom et coordonnées du Médiateur et d'être en règle avec ses obligations légales.**

.../...

Cette **prestation est donc comprise dans le montant de l'adhésion à la FNAT**, l'artisan n'ayant à sa charge que le coût de la médiation en cas de litige (30 € nets la médiation par échanges électroniques + téléphone si besoin, ou 70 € nets la médiation en « présentiel »).

Les entreprises adhérentes de la FNAT pourront **s'enregistrer avec un mot de passe réservé aux adhérents de la fédération sur le site du médiateur, puis inscrire le nom du médiateur CM2C sur tous leurs documents commerciaux et site internet.**

En cas de litige qui aura fait l'objet d'une réclamation écrite infructueuse du consommateur auprès de l'artisan, le consommateur peut alors gratuitement saisir le médiateur.

Si la solution proposée en médiation ne lui convient pas, le consommateur ou l'artisan peut la refuser et envisager une action en justice.

Précisons que le dispositif de médiation n'est pas applicable aux relations entre l'entreprise (client) et ses fournisseurs, par exemple un taxi et l'entreprise qui lui vend le lumineux ou le compteur.

Petit rappel légal :

Les professionnels ont l'obligation **d'informer les consommateurs sur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont ils relèvent en amont**, et également, après introduction de la réclamation préalable par le consommateur à laquelle le professionnel ne souhaite pas donner une suite favorable.

Cette obligation d'information nécessite une adaptation voire même une **refonte du site Internet des professionnels et de leurs documents commerciaux (conditions générales de vente, factures, bons de commande et tout autre support approprié...)** lesquels doivent **afficher, de manière visible et lisible, les renseignements et informations sur le médiateur.**

Tout manquement à cette obligation sera passible d'une **amende administrative de 3.000 euros maximum pour les personnes physiques portée à 15.000 euros pour les personnes morales.**

Procédure à suivre pour l'adhérent :

**Pour vous mettre en règle avec la loi, vous trouverez ci-dessous votre code adhérent ainsi que les instructions d'inscription sur le site CM2C.**

Le code :

FNAT : **2019fnatYU**

Et la marche à suivre pour l'adhérent :

Aller sur le site cm2c.net : <https://cm2c.net/>

1° sur la première page choisir « je suis un professionnel » et cliquer sur « accéder aux services CM2C »

2° aller sur « votre fédération est affiliée à CM2C » cliquer sur « accéder »

.../...

3° sélectionner votre fédération : FNAT

4° cliquer sur vérifier

5° renseigner le code

6° si le code est bon vous pouvez remplir le formulaire

7° valider la demande

L'adhérent doit recevoir un mail avec son engagement envers CM2C et les annexes.

**Ce code est confidentiel, nous vous remercions de ne pas le divulguer à un non adhérent de la FNAT.**

L'adhérent pourra ensuite inscrire le nom du médiateur CM2C et ses coordonnées sur tous ses documents commerciaux et site internet.

*Par exemple :*

Médiateur de la consommation à saisir en cas de litige :

Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C)

14 Rue Saint Jean – 75017 Paris - Mail : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net) / Site internet : <https://cm2c.net/>

Une information complète sera diffusée à chaque adhérent dans la prochaine Newsletter et sur le site internet de la FNAT.

Au nom du Comité Directeur, je vous présente mes meilleurs vœux pour 2020.

Cordialement,

Le Président,

Michel GOUGEON

