

# **Médiation de la consommation :** **Etes-vous conformes à vos obligations ?**

## **QUELLES SONT LES OBLIGATIONS ?**

Une ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et un décret du 30 octobre 2015 ont créé une **obligation pour TOUS LES PROFESSIONNELS, depuis le 1er janvier 2016, de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation gratuit en vue de la résolution amiable d'un litige.**

Le professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, **en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.** Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

## **QUELLE EST LA SANCTION POUR UN PROFESSIONNEL QUI NE DISPOSE PAS D'UN DISPOSITIF DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION ?**

Tout manquement est passible d'une amende administrative dont le montant maximal est de 3000 euros pour une personne physique et 15000 euros pour une personne morale.

Toutes informations sont disponibles sur le site [www.cnpm-mediation.org](http://www.cnpm-mediation.org).

L'Association Alternative (contact : Ordre des Avocats, Palais de Justice, Place du Breuil, 43000 Le Puy en Velay, ou [www.association-alternative.fr](http://www.association-alternative.fr)), organisme de Médiation et partenaire de CNPM et de la Chambre de Commerce, est également à votre disposition à cet effet.