

# LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AVEC CM2C



**Consommateur, vous avez un litige avec un commerçant, un artisan, un prestataire de service qui n'a pas pu être résolu ?**

**Le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C) va mettre à votre disposition un médiateur qui va vous aider à résoudre à l'amiable votre différend. CM2C est une association disposant d'un réseau de médiateurs expérimentés dans le règlement amiable des conflits et dotés d'une solide expérience dans le secteur de la consommation**

**CM2C est référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.**

## QUALITES DU MEDIATEUR

**Le médiateur doit être indépendant, impartial, compétent et respectueux du processus de la médiation et la consommation tel que prévu par le code de la consommation.**

## QU'EST-CE QU'UNE MEDIATION ?

**La médiation est une pratique qui grâce à l'intervention d'un tiers neutre, le médiateur, va vous permettre de résoudre à l'amiable le litige que vous rencontrez avec un professionnel.**

**La médiation est confidentielle, les propos et documents échangés ne pourront pas être utilisés par la suite devant un juge. Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais de représentation (avocat, associations de consommateurs...) ou d'expertise si le consommateur fait appel à un expert. La médiation est encadrée dans un délai de 90 jours à compter de la saisine du médiateur.**

**La médiation prend fin en cas d'accord entre les parties ou sur la proposition de solution du médiateur ou par un constat de non-accord. Les parties conservent alors la possibilité de saisir le juge.**

## POURQUOI RECOURIR A UNE MEDIATION ?

**La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 impose la mise en place, dans tous les Etats membres et pour tous les secteurs professionnels, des dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. En France, cette directive a été transposée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015. L'ensemble des dispositions relatives à ce dispositif ont été intégré dans le code de la consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants).**

**« Conformément à l'article L612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».**

**« En cas d'insatisfaction et en second recours, vous avez la possibilité de vous rapprocher du Médiateur de la consommation, à l'adresse suivante : <https://www.cm2c.net> »**