

Médiation de la consommation

Depuis le 1^{er} janvier 2016¹, comme tous les professionnels, les boulangers et/ou pâtisseries ont **l'obligation** de permettre aux consommateurs d'avoir recours gratuitement, en cas de litiges, à un **médiateur de la consommation**.

Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation est un **mode alternatif de règlements de conflits** qui évite à un consommateur, insatisfait des produits ou services dont il a bénéficié auprès d'un professionnel, de saisir directement la justice.

Comment faire appel à un médiateur ?

Seul le consommateur peut saisir un médiateur.

Au préalable, il doit faire une **demande écrite** au boulanger-pâtissier pour régler le conflit. En cas de réponse du boulanger-pâtissier insatisfaisante, le consommateur peut saisir un médiateur. A défaut de demande écrite préalable, le recours à un médiateur est irrecevable. À tout moment, le boulanger-pâtissier et le consommateur restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non la médiation entreprise.

Quel médiateur choisir ?

Le boulanger-pâtissier a une **liberté de choix de médiateur**, sous réserve que celui-ci soit référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

En 2020, la Confédération a conclu un partenariat pour une durée de 3 ans avec le **Centre de Médiation de la Consommation des Conciliateurs de justice (CM2C)** afin que les **professionnels adhérant aux groupements professionnels du secteur puissent utiliser les services de médiation de CM2C**, qui vient d'être renouvelé.

Quel est le coût du recours à un médiateur ?

Pour le **consommateur**, le recours à la médiation est **gratuit**.

Pour le **professionnel**, le recours aux prestations d'un médiateur, dont il a l'obligation, est **payant**.

¹ Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation
Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises



En signant cette convention, la **Confédération prend en charge le droit d'entrée aux services de CM2C**, pour les boulangers-pâtisseries qui souhaitent bénéficier de leur dispositif de médiation.

Les frais d'inscription ne sont donc pas à la charge des boulangers-pâtisseries.
Si un litige survient, le professionnel aura simplement à verser :

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

Comment adhérer à CM2C ?

Le boulanger-pâtissier adhérent à un groupement professionnel, qui désigne CM2C comme médiateur de la consommation **doit** :

- ✓ **S'inscrire en ligne** sur le site cm2c.net : <https://cm2c.net/inscription-professionnel.php>

Pour se faire, il doit **contacter son groupement professionnel** afin que celui-ci **lui communique le code de son organisme CNBPF**,

- ✓ **S'engager à verser les montants précités** pour chaque médiation réalisée.

L'inscription du boulanger et/ou pâtissier peut se faire individuellement ou de manière collective via son groupement professionnel ou la Confédération.

L'obligation d'information du consommateur

Dès lors que le professionnel artisan-boulangers et/ou pâtissier a choisi son médiateur, il doit en informer le consommateur.

Cette information est constituée des **coordonnées du médiateur de la consommation** auquel il peut faire appel en cas de litige avec son boulanger et des **modalités de saisine** (par courrier, par téléphone ou par internet) **du centre de la médiation**.

Cette information doit **être visible et lisible** :

- ✓ Sur le site internet de la boutique ;
- ✓ Dans les conditions générales de vente ou de service ;
- ✓ Sur les bons de commande ;
- ✓ Ou sur tout autre support adapté. Dans ce cas, le professionnel peut procéder par voie d'affichage dans le local de vente de la boutique.



Les éléments à communiquer au consommateur pour le professionnel qui choisit CM2C sont les suivants :

- ✓ Coordonnées de CM2C :
 - Adresse : 14 rue Saint Jean - 75017 PARIS
 - Téléphone : 06 09 20 48 86
 - Site internet : cm2c.net

Conformément à l'article L641-1 du code de la consommation, **tout manquement à ces obligations d'information** est passible d'une **amende administrative** dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.