



RAPPORT D'ACTIVITÉS ANNUEL

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

2022





Le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris), créé en 1995 par la Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Ile-de-France, est référencé en qualité de médiateur de la consommation par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

La désignation de notre centre en tant que médiateur de la consommation nécessite la signature d'une convention entre le professionnel et le CMAP. Cette convention répond aux exigences de la CECMC. Le CMAP se tient à disposition des entreprises pour répondre à leurs interrogations à ce sujet.

Fréquemment sollicité pour des différends entre consommateurs et entreprises, notre Centre a développé une forte expertise en la matière.

La vocation première du médiateur est d'assister les parties vers la recherche d'une solution amiable. A défaut d'accord, le médiateur proposera une solution. Les médiateurs réalisant des médiations de la consommation pour le compte du CMAP, sont listés sur notre site [www.cmap.fr/Médiation de la consommation - Médiateurs](http://www.cmap.fr/Médiation_de_la_consommation_-_Médiateurs).

Le CMAP intervient dans des secteurs très variés, dont les principaux sont l'énergie, l'équipement de la personne, l'équipement de la maison, la vente en ligne, la presse, l'assurance, le tourisme et les activités sportives.

Afin de faciliter le processus, un nouveau formulaire de saisine pour les consommateurs a été mis en ligne en 2022.

Le nombre de saisines accroît d'année en année, ce qui reflète l'augmentation du nombre de signataires, puis témoigne également d'une meilleure connaissance de l'existence du dispositif de la médiation de la consommation.

Chiffres clés :

+ de 2400

Conventions signées

depuis le référencement du CMAP par la Commission
d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation

272

nouvelles conventions
signées en 2022

65 jours

Délai moyen
entre la décision de
recevabilité et la fin
de la médiation

95%

d'accords obtenus en
moyenne

2171

saisines en 2022,
dont près de 400
recevables