



RAPPORT D'ACTIVITÉS ANNUEL

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

2023





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'électronique, l'électroménager, la vente en ligne, le tourisme, les activités sportives, l'équipement de la personne, la beauté, l'assurance, l'énergie, la finance et la presse.

Le nouveau formulaire de saisine pour les consommateurs, mis en ligne fin 2022 sur le site du CMAP, a contribué à faciliter le processus et à augmenter le nombre de saisines recevables.

Nous constatons également une hausse significative de nouvelles conventions signées en 2023. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à prendre connaissance de l'obligation de désigner un médiateur de la consommation.

Chiffres clés :

+ de 2800

Conventions signées

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

334

nouvelles conventions
signées en 2023

80 jours

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

75%

d'accords obtenus en
moyenne

1881

saisines en 2023,
dont 495 recevables