



Médiation de la consommation

Entrée en vigueur
01/09/2026



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

REGLEMENT DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le 21 mai 2013, le Parlement Européen et le Conseil ont adopté la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Cette directive a été transposée en France par l'ordonnance n°2015 1033 du 20 août 2015 et les décrets n°2015-1382 du 30 octobre et n°2015-1607 du 7 décembre 2015.

Les règles relatives à la médiation de la consommation se trouvent aux articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation.

Le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) est une entité de médiation de la consommation agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Conformément à l'article L. 612-1 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.

Pour désigner le CMAP en tant que médiateur de la consommation, les professionnels doivent signer une convention de médiation de la consommation avec notre Centre.

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Le médiateur de la consommation a pour mission d'examiner les litiges de nature contractuelle opposant un consommateur à un professionnel. Sont concernés :

- Les litiges nationaux, lorsque le consommateur réside, au moment de la conclusion du contrat, dans le même État membre que celui du lieu d'établissement du professionnel.
- Les litiges transfrontaliers, lorsque le consommateur réside, au moment de la conclusion du contrat, dans un État membre différent de celui du lieu d'établissement du professionnel.

Article 1-1 : Notion de « consommateur »

Au sens du présent règlement, est considéré comme « consommateur », toute personne physique résidant sur le territoire de l'Union européenne, et qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Article 1-2 : Notion de « professionnel »

Au sens du présent règlement, est considéré comme « professionnel », toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Article 1-3 : Notion de « contrat de consommation »

Au sens du présent règlement, est considéré comme « contrat de consommation », tout contrat conclu à titre onéreux, soit un contrat de vente, ou un contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par un professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer un prix.

Article 1-4 : Exclusions du dispositif de médiation de la consommation

La médiation de la consommation ne s'applique pas :

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- Aux réclamations portées par le consommateur en premier lieu auprès du service clientèle ;
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux litiges concernant des services d'intérêt généraux non économiques ;
- Aux litiges concernant des services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- Aux litiges concernant les prestataires publics de l'enseignement supérieur ;
- Aux litiges ne portant pas sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services conclus entre le professionnel et le consommateur.

ARTICLE 2 : CONDITIONS DE RECEVABILITE DE LA SAISINE D'UN CONSOMMATEUR

Article 2-1 : Modalités de dépôt d'une saisine

Le consommateur peut saisir le CMAP en remplissant le formulaire dédié sur le site <https://www.cmap.fr> ou par courrier postal à l'adresse : Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS

Article 2-2 : Adhésion du professionnel au dispositif de médiation du CMAP

Le professionnel faisant l'objet d'une demande de médiation doit avoir signé avec le CMAP une convention de médiation de la consommation en vigueur à la date de la saisine.

Article 2-3 : Réclamation écrite

Le consommateur doit justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

La réclamation écrite auprès de la société peut être faite par tous canaux de communication (courrier postal, email, tchat, formulaire en ligne, etc.).

Une copie de la réclamation écrite doit être jointe avec le formulaire de saisine. Il est nécessaire de privilégier des formats de documents classiques, de type pdf.

L'écrit doit être adressé dans un format permettant d'identifier facilement l'expéditeur, le destinataire, et la date.

Article 2-4 : Délais

La réclamation écrite doit dater de plus d'un mois à la date de la saisine du CMAP par le consommateur.

Il est fait exception à cette règle lorsque le consommateur reçoit une réponse insatisfaisante de la société. Une réponse insatisfaisante est une réponse incomplète ou inadaptée qui ne permet pas de résoudre le différend à l'amiable.

La réclamation écrite doit dater de moins d'un an à la date de la saisine du CMAP par le consommateur. Ce délai est respecté si les dernières démarches écrites portant sur la réclamation auprès de l'entreprise ont été effectuées il y a moins d'un an.

Article 2-5 : Demande infondée ou abusive

La demande du consommateur ne doit pas être manifestement infondée ou abusive.

Sont notamment regardés comme infondées ou abusives des demandes fantaisistes ou vexatoires.

Article 2-6 : Absence de saisine parallèle ou antérieure

Le litige ne doit pas avoir été précédemment examiné ni être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

L'examen du litige par un conciliateur de justice n'empêche pas la recevabilité de la saisine.

ARTICLE 3 : INSTRUCTION DE LA SAISINE

Le CMAP instruit la saisine dès sa réception. A l'issue de l'instruction, il informe le consommateur de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa demande par courriel.

Article 3-1 : Saisine irrecevable

En cas d'irrecevabilité, le CMAP informe le consommateur des raisons de l'irrecevabilité de sa demande.

Article 3-2 : Saisine incomplète

Lorsque la saisine du consommateur est incomplète, le CMAP informe le consommateur des éléments supplémentaires à transmettre afin que la demande soit recevable.

Article 3-3 : Saisine recevable

Lorsque la saisine est déclarée recevable, le CMAP informe le consommateur de la recevabilité de sa demande.

Le CMAP prend immédiatement contact avec le professionnel concerné, afin de lui proposer la médiation.

Toutes les pièces transmises par le consommateur sont jointes à la proposition de médiation. Les données sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

La société, dès la réception de la proposition, dispose d'un délai de 10 jours pour informer le CMAP si elle :

- Accepte d'entrer en médiation,
- Refuse d'entrer en médiation.

L'absence de réponse du professionnel à l'issue du délai vaut refus d'entrer en médiation.

Le CMAP informe le consommateur de la réponse du professionnel à la proposition de médiation, ou à défaut, de son absence de réponse.

ARTICLE 4 : MISE EN ŒUVRE DE LA MEDIATION

Article 4-1 : Caractère volontaire de la médiation

La médiation de la consommation est un processus qui repose sur la volonté commune des parties.

En cas de refus du professionnel, la médiation ne peut pas être imposée.

Article 4-2 : Désignation d'un médiateur

En cas d'acceptation de la médiation par le professionnel, le CMAP désigne dans les meilleurs délais un médiateur choisi parmi ceux listés dans la convention de médiation de la consommation conclue avec ce professionnel.

Article 4-3 : Prise de contact avec les parties

Le médiateur désigné prend contact dans les meilleurs délais, par voie téléphonique ou électronique avec d'une part, le consommateur ou son conseil, et d'autre part, le professionnel.

Article 4-4 : Interruption de la médiation

Les parties peuvent à tout moment décider de se retirer du processus de médiation.

Article 4-5 : Lieu des réunions

Les réunions peuvent se tenir en présentiel ou à distance.

A distance, les réunions peuvent se tenir par téléphone ou par visio-conférence.

Article 4-6 : Durée de la médiation

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la recevabilité de la saisine.

Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

Article 4-7 : Proposition de solution

Si, au cours de la médiation, le médiateur estime que les parties ne pourront parvenir à résoudre leur différend, il leur propose une solution.

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

La proposition de solution précise les effets juridiques résultant de son acceptation.

Le médiateur fixe un délai de 15 jours pour accepter ou refuser sa proposition.

ARTICLE 5 : STATUT DU MEDiateur DE LA CONSOMMATION

Article 5-1 : Statut du médiateur

Le CMAP détient le statut de médiateur de la consommation.

Au sens du présent règlement, on entend par « médiateur » toute personne physique formée en médiation et en droit de la consommation.

Les médiateurs personnes physiques interviennent pour le compte du CMAP.

Le médiateur n'intervient pas en tant que juge, mais comme un tiers neutre, indépendant et impartial, chargé d'accompagner les parties dans la recherche d'une solution mettant fin au litige qui les oppose.

Article 5-2 : Agrément et validation par la CECMC

Le CMAP est agréé en tant que médiateur de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Le CMAP propose des profils de médiateurs à la CECMC, qui valide leur candidature et les secteurs dans lesquels ils peuvent intervenir, au vu de leurs compétences et de leur expérience professionnelle.

ARTICLE 6 : FIN DE LA MEDIATION

Article 6-1 : Accord entre les parties

La médiation prend fin lorsqu'un accord a été trouvé entre les parties.

Article 6-2 : Proposition de solution acceptée par toutes les parties

La médiation prend fin en cas d'acceptation par toutes les parties de la proposition de solution formulée par le médiateur.

Article 6-3 : Homologation de l'accord ou de la proposition de solution acceptée par les parties

Toute partie souhaitant conférer force exécutoire à une transaction ou à un accord, même non transactionnel, obtenu au moyen d'une médiation peut demander son homologation (art. 1543 du Code de procédure civile).

Article 6-4 : Proposition de solution refusée par une ou toutes les parties.

La médiation prend fin en cas de refus par l'une ou par toutes les parties de la proposition de solution formulée par le médiateur.

L'absence de réponse de l'une ou de l'autre des parties équivaut à un refus.

Article 6-5 : Retrait du processus de médiation

La médiation prend fin en cas de notification au médiateur de la décision de l'une ou l'autre des parties de se retirer du processus de médiation de la consommation

ARTICLE 7 : CONFIDENTIALITE DE LA PROCEDURE

Conformément à l'article L. 612-3 du Code de la consommation, la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Article 7-1 : Obligation de confidentialité pesant sur le médiateur

Le Médiateur désigné doit respecter la confidentialité des entretiens avec les parties et des documents qu'elles peuvent lui communiquer.

Article 7-2 : Champ d'application de la confidentialité

L'article 1528-3 du Code de procédure civile dispose que, sauf accord contraire des parties, tout ce qui est dit, écrit ou fait au cours de la médiation est confidentiel. Sauf accord contraire des parties, cette règle de confidentialité s'applique aux pièces élaborées dans le cadre de ce processus amiable. Les pièces produites au cours de la médiation ne sont pas couvertes par la confidentialité.

Article 7-3 : Interdiction d'intervention dans une procédure contentieuse future

Le médiateur ne pourra intervenir à l'occasion d'une instance judiciaire et, d'une manière générale, en toute instance ayant un rapport direct ou indirect avec le litige.

ARTICLE 8 : COÛTS ET HONORAIRES DE MEDIATION

Article 8-1 : Gratuité de la médiation pour le consommateur

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs.

Article 8-2 : Coûts et honoraires de médiation pour le professionnel

Les frais et honoraires de médiation sont entièrement supportés par le professionnel conformément au barème annexé à la convention de médiation de la consommation signé par le professionnel.

Article 8-3 : Modalité de calculs des frais et honoraires de médiation

Les frais et honoraires de médiation sont fixés en fonction du montant en litige.

Le montant en litige peut être réévalué ou modifié par le médiateur en cours de médiation.

ARTICLE 9 : CONSERVATION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel transmises par les consommateurs dans le cadre de l'instruction de leur saisine, par l'intermédiaire du formulaire en ligne, par courrier électronique ou par voie postale, sont conservées pour une durée n'excédant pas deux ans à compter de leur communication.

Cette conservation est effectuée conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

