



RAPPORT D'ACTIVITÉS ANNUEL

**MÉDIATION DE LA
CONSOMMATION**

2024



Créé en 1995 par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France, le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) s'appuie aujourd'hui sur 30 ans d'expertise au service de la résolution amiable des conflits.

Le CMAP est référencé en qualité de médiateur de la consommation par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation), et ce depuis le début de la mise en place de la médiation de la consommation en France, suite à la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

La désignation du CMAP 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 la 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'équipement de la maison, les activités et manifestations sportives, le commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé, la vente en ligne, les équipements informatiques et de communication, la presse, les mutuelles, le commerce alimentaire et non alimentaire généraliste, les agences de voyage, l'équipement de la personne, les intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance.

Nous constatons une hausse du nombre de saisines recevables par rapport à l'année précédente. La tendance de l'augmentation du nombre de médiations mises en œuvre s'est également poursuivie en 2024. Parmi toutes les médiations mises en place, dans une seule en cours, le consommateur a préféré se tourner vers la voie judiciaire.

Dans les dossiers où l'entreprise n'accepte pas d'entrer en médiation, il est fréquent qu'elle souhaite prendre contact avec le consommateur et traiter sa demande directement avec lui. Lorsqu'une société refuse systématiquement d'entrer en médiation, le CMAP demande les raisons au professionnel afin de vérifier que celui-ci met réellement tout en œuvre pour garantir un recours effectif à son dispositif de médiation.

Les types d'objets de litige incluent la contestation de la qualité d'un produit ou d'une prestation de service, le refus ou la non réception d'un remboursement, le refus d'une demande d'échange ou de réparation, la non livraison d'un produit commandé et payé, ou encore un litige lié à la résiliation d'abonnement.

Enfin, un nombre croissant d'entreprises choisit de recourir au CMAP pour la résolution de ces litiges, comme en témoigne l'augmentation constante du nombre de conventions signées. Cette tendance traduit une meilleure conformité des entreprises à l'obligation de désigner un médiateur de la consommation.

Chiffres clés

+ DE 3100

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

521

nouvelles conventions
signées en 2024

70 JOURS
Délai moyen

entre la décision de
recevabilité et la fin de la
médiation

70%

d'accords obtenus en
moyenne

1930

saisines en 2024,
dont 631 recevables

Saisines du CMAP par les consommateurs 2024



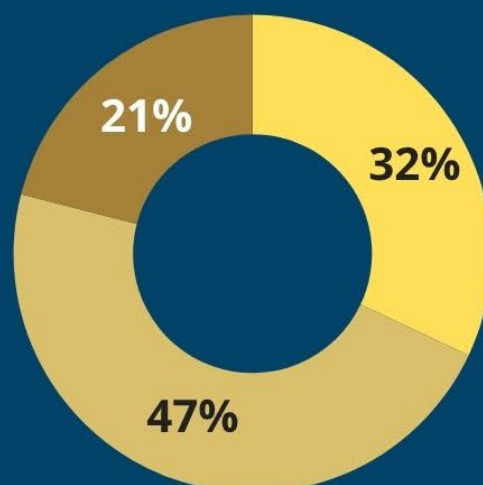
Saisines recevables : 32%



Saisines irrecevables : 47%



Hors champs de la médiation de
la consommation : 21%



Saisines irrecevables par motif en %

- ▶ Pas de réclamation écrite : 67.47%
- ▶ Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur : 32.42%
- ▶ La demande est introduite dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel : 0.11%

