

Médiation de la consommation : proposition d'un médiateur

Nous vous rappelons la réglementation applicable en matière de médiation de la consommation : l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 **impose la mise en place**, dans tous les Etats membres et pour tous les secteurs d'activité, **de dispositifs de médiation dans les litiges de consommation (circulaire FNSA du 20 avril 2016 et flash info 28 mars 2018)**.

Ces textes, de même que certaines dispositions du code de la consommation, obligent les professionnels à proposer à leurs clients consommateurs une procédure de médiation gratuite accessible en ligne sur internet (plus d'informations [ici](#)).

Le professionnel doit indiquer, de manière visible et lisible, les coordonnées du médiateur dont il relève, dans tous ses supports de communication avec ses clients :

- Site internet
 - Conditions générales de vente (CGV) ou de services
 - Devis, bons de commande, factures notamment
- Il doit également y mentionner l'adresse du site internet du ou des médiateurs.

Le non-respect de ce dispositif peut être sanctionné d'une amende administrative de 3 000 € maximum pour un particulier, 15 000 € pour une société.

A cet effet, les entreprises doivent désigner une personne physique ou morale figurant sur la liste des médiateurs établie par l'autorité d'évaluation et de contrôle de la médiation prévue par les articles L.155-1 à L.155-5 du code de la consommation; **retrouvez la liste des médiateurs [ICI](#)**.

Par flash information du 23 février 2021, nous vous informions du retrait du médiateur recommandé pour notre branche, Medicys, de la liste des médiateurs de la consommation. Les entreprises ont jusqu'au 16 mai 2021 pour modifier les supports de communication destinés aux clients.

Désormais, la FNSA vous propose de vous rapprocher du médiateur suivant avec lequel une convention de partenariat vient d'être conclue: **SAS Médiation Solution**.

Vous pourrez ainsi procéder à l'inscription en ligne de votre entreprise, et bénéficier d'un tarif préférentiel d'abonnement de 30.00 € HT par an, en renseignant le numéro de contrat **CP00041/FNSA/2103/30**, sur le formulaire de demande de convention en ligne : <https://sasmediationsolution-conso.fr/professionnels/demander-une-convention>.

Suite à votre inscription, vous recevrez le texte à insérer dans vos CGV.

N'hésitez pas à me contacter si vous souhaitez des précisions complémentaires.

Contact :
Samantha FOULON
samantha.foulon@fnsa-vauid.org