FLASH INFO

Le 3 mars 2022

Flash Info 2022

Médiation de la consommation : le médiateur proposé pour la branche AMI modifie ses tarifs

Nous vous rappelons la règlementation 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 (Flash FNSA 10 mars 2021)**.

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**.

*La FNSA vous proposait, dans le flash info précédent de 2021, de vous rapprocher du médiateur suivant avec lequel une convention de partenariat venait d'être conclue: **SAS Médiation Solution.** Vous pouviez 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.*

Une nouvelle tarification vient de nous être transmise, elle s'applique :

- à compter du 24 février 2022,
- aux nouvelles adhésions,
- aux renouvellements intervenant à l'issue de la période triennale des conventions en cours.

Montant de la cotisation annuelle : 35 €

Coût des médiations en cas de recevabilité de la demande :

Litiges inférieurs à 2 000.00 € H.T	59.00 € H.T.
Litiges de 2 001.00 € H.T. à 5 000.00 € H.T.	93.00 € H.T.
Litiges de 5 001.00 € H.T. à 10 000 € H.T.	210.00 € H.T.
Litiges de 10 001.00 € H.T. à 25 000 € H.T.	380,00 € H.T.
Litiges de 25 001.00 € H.T. à 50 000 € H.T.	645.00 € H.T.
Litiges supérieurs à 50 000 €	50 € / heure – Minimum de facturation : 670.00 € H.T.

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

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