



## Médiation de la consommation – partenariats conclus par la FFB

Depuis 2016, les professionnels doivent proposer à tout consommateur un dispositif de médiation de la consommation. Afin d'aider ses adhérents, la FFB a travaillé à la conclusion de partenariats avec des Médiateurs agréés par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, sous l'égide de Bercy), disposant d'un nombre conséquent de médiateurs, dont les process sont simples et les prix compétitifs.

A ce jour, la FFB vous propose trois organismes : la CNPM (Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation), le CM2C (Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice) et BATIRMEDIATION CONSO.

Bien entendu, vous êtes libres de choisir un autre médiateur de votre choix dès lors que ce dernier est agréé par la CECMC (liste disponible sur <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>).

### Obligation légale

Il ne suffit pas de désigner le nom du médiateur dans ses devis, contrats, site internet ou Conditions Générales de Vente (CGV).

Les entreprises doivent avoir préalablement contracté avec le médiateur choisi (en précisant sa qualité d'adhérent pour bénéficier du tarif préférentiel) selon les modalités indiquées ci-dessous.

L'article L612-1 du code de la consommation précise que « 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. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. »

A défaut d'adhésion à une entité de médiation, le professionnel encourt une amende administrative pouvant aller jusqu'à 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale.



ORGANISMES EN PARTENARIAT AVEC LA FFB	CNPM <i>Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation</i>	CM2C <i>Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice</i>	BATIRMEDIATION CONSO
	26 médiateurs	22 médiateurs	1 médiatrice
Expertise	Multisectorielle	Multisectorielle	Bâtiment/Construction
Site internet :	<a href="http://cnpm-mediation-consommation.eu/demande-adhesion-pro.php">cnpm-mediation-consommation.eu/demande-adhesion-pro.php</a>	<a href="http://cm2c.net/inscription-professionnel.php">cm2c.net/inscription-professionnel.php</a>	<a href="https://www.batirmediation-conso.fr/demande-d-adhesion">https://www.batirmediation-conso.fr/demande-d-adhesion</a>
Modalités d'adhésion	Remplir les champs Choisir l'affiliation à la FFB dans le menu déroulant Après validation de la demande d'adhésion, retourner sur le site et s'identifier à partir de l'onglet MON COMPTE (adresse mail + mot de passe) pour :  Valider la convention (en cliquant sur le carré en page 7 de la convention) puis l'éditer (pour son dossier personnel - inutile de retourner la convention à la CNPM MÉDIATION CONSOMMATION) Payer la cotisation par carte bancaire en cliquant sur l'onglet "Adhésion en attente ..." Télécharger et éditer la facture acquittée dans l'onglet "Mes factures"	- Sélectionner « FFB » dans le menu déroulant - Code Adhèrent (nouveau !) : <b>2024ffbZK</b> - Remplir les champs - Payer la cotisation	- Télécharger le formulaire d'adhésion, le remplir et l'envoyer à <a href="mailto:contact@batirmediation-conso.fr">contact@batirmediation-conso.fr</a>  - Payer la cotisation.
Coût de l'adhésion Pour 3 ans	<b>90€ HT</b> (tarif préférentiel FFB)	Nombre de salariés: moins de 10 : <b>40€ HT</b> de 11 à 50 : <b>120€ HT</b> de 51 à 100 : <b>350€ HT</b> de 101 à 500 : <b>1 300€ HT</b> de 501 à 1000 : <b>2 000€ HT</b>	<b>30€ HT</b> par an (90 € pour 3 ans)



<p><b>Coût d'une médiation à distance</b></p>	<p><b>Selon niveau du litige :</b>                  jusqu'à 5 000€ : <b>60€ HT</b>                   de 5 001 à 20 000€ : <b>100€ HT</b>                   de 20 001 à 50 000€ : <b>300€ HT</b>                  supérieur à 50 000€ : <b>600€ HT</b></p>	<p><b>30€ HT</b></p>	<p><b>Pour des médiations d'une durée légale de 90 jours :</b></p> <p>Médiation par courriels :                  - <b>40€ HT</b> sans autres frais facturés</p> <p>Par audioconférence :                  - <b>60€ HT</b> sans autres frais facturés</p> <p><b>Pour les dossiers complexes,</b> dont la médiation excéderait 90 jours avec l'accord des parties :                  -&gt; le montant est multiplié par</p>
<p><b>Médiation en présentiel</b></p>	<p><b>600€ HT</b></p>	<p><b>70€ HT</b></p>	<p><b>160€ HT</b>                  + frais de déplacements aux frais réels à charge de l'adhérent</p> <p><b>Pour les dossiers complexes, dont la médiation excéderait 90 jours avec l'accord des parties :</b>                  -&gt; le montant est multiplié par</p>



<p><b>Modèle de clause à insérer dans les Conditions générales</b></p>	<p>1 Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>2. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le maître de l'ouvrage, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à la CNPM MEDIATION CONSOMMATION :</p> <p>Par courrier postal :</p> <p><i>CNPM MEDIATION CONSOMMATION, 27 avenue de la Libération - 42400 Saint Chamond</i></p> <p>Ou par dépôt en ligne de son dossier sur le site : <a href="http://cnpm-mediation-consommation.eu">cnpm-mediation-consommation.eu</a></p> <p>3. En cas de litige avec un maître d'ouvrage consommateur, les litiges seront portés devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où le maître d'ouvrage consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un maître d'ouvrage professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents de la ville de _____ »</p>	<p>1 Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>2. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le maître de l'ouvrage, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant au CM2C :</p> <p>Par courrier électronique : <a href="mailto:cm2c@cm2c.net">cm2c@cm2c.net</a></p> <p>Par courrier postal <i>CM2C, 49 rue de Ponthieu - 75008 PARIS</i></p> <p>Par dépôt en ligne de son dossier sur le site : <a href="http://cm2c.net/declarer-un-litige.php">cm2c.net/declarer-un-litige.php</a></p> <p>3. En cas de litige avec un maître d'ouvrage consommateur, les litiges seront portés devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où le maître d'ouvrage consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un maître d'ouvrage professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents de la ville de _____ »</p>	<p>1 Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>2. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le maître de l'ouvrage, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à la BATIRMEDIATION CONSO :</p> <p>Par courrier postal :</p> <p><i>BATIRMEDIATION CONSO, 22 Corniche du Soleil - 83430 SAINT-MANDRIER-SUR-MER</i></p> <p>Ou par dépôt en ligne de son dossier sur le site : <a href="https://www.batirmediation-conso.fr/deposer-une-demande-de-mediation">https://www.batirmediation-conso.fr/deposer-une-demande-de-mediation</a></p> <p>3. En cas de litige avec un maître d'ouvrage consommateur, les litiges seront portés devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où le maître d'ouvrage consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un maître d'ouvrage professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents de la ville de _____ »</p>
--	---	---	--



## Quelles sont les conditions de recevabilité d'une demande de médiation ?

Le litige peut être examiné lorsque :

- Le consommateur a impérativement précisé l'objet du litige,
- Le consommateur a justifié avoir préalablement tenté de résoudre le litige avec le professionnel,
- La saisine de demande de médiation a été déposée moins d'un an après la réclamation au professionnel,
- La saisine de demande de médiation n'est manifestement ni infondée ni abusive
- Le litige en cause ne fait pas l'objet d'une instance judiciaire, ni n'est en cours d'examen par un autre médiateur,
- Le litige entre dans le champ de la compétence du médiateur de la consommation.

## L'adhésion à un médiateur est-elle possible uniquement en cas de litige ?

**Non**, pour pouvoir valablement recommander un médiateur sur son devis, ses conditions générales d'intervention ou tout autre document contractuel, l'entreprise doit auparavant s'être inscrite sur le site du médiateur choisi et payer la cotisation requise pour que les éventuelles demandes de médiation de ses clients consommateurs et non-professionnels puissent être traitées.