

## ADRESSE



**CM2C**

14 rue Saint Jean  
75017 Paris

## EMAIL



cm2c@cm2c.net

# LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION À CM2C : COMMENT ÇA MARCHE

Un **consommateur** qui a un litige avec un **professionnel** conventionné avec CM2C peut déclarer son litige en ligne sur la plateforme **cm2c.net**

- 1/ Le **consommateur** indique le siret du **professionnel** conventionné avec CM2C. **830 540 506**
- 2/ Le **consommateur** explique son litige non résolu et envoie dans sa déclaration une preuve de la réclamation écrite faite au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception
- 3/ Dès réception par CM2C de la demande du **consommateur** un **médiateur** de CM2C est désigné
- 4/ Le **médiateur** donne son accord pour prendre en charge cette médiation et en valide la recevabilité. En particulier le **médiateur** va vérifier :
  - qu'il s'agit bien d'un litige de consommation
  - qu'il y a eu une tentative , au préalable, de résoudre le problème directement auprès du professionnel par une réclamation écrite
  - que la réclamation a été adressée au professionnel depuis moins d'un an
  - que la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
  - que le litige n'a pas été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre **médiateur** ou par un tribunal.
- 5/ Lorsque le **médiateur** valide la demande le **professionnel** est informé qu'un de ses clients a fait appel au **médiateur**. Il reçoit alors la déclaration de litige, et la demande d'entrer en médiation.
- 6/ Le **professionnel** a alors 3 semaines pour donner son accord ou non à entrer en médiation. S'il donne son accord il doit régler à CM2C le cout de la médiation. Celle-ci est gratuite pour le **consommateur**.
- 7/ En cas de refus du **professionnel** ou de non réponse après 3 semaines un constat de carence est émis qui permet au **consommateur** s'il le souhaite, de saisir une juridiction.
- 8/ En cas d'accord du **professionnel** d'accepter la médiation celle-ci commence de suite avec le **médiateur** et les 2 parties. Celle-ci ne peut dépasser 90 jours.
- 9/ En cas d'accord le **médiateur** le constate et clôt la médiation.
- 10/ En cas de non accord le **médiateur** propose aux parties une solution pour résoudre le litige qui sont libres de l'accepter ou non. (2 semaines de délais).
- 11/ En cas de non acceptation un constat d'échec est envoyé aux parties pour une suite judiciaire possible.
- 12/ En cas de succès un résumé de l'accord est envoyé aux parties.