

Au Carré des Experts de la Foire de Paris du 29 avril au 8 mai 2016

Des médiateurs professionnels à la disposition des visiteurs et des exposants

Avec plusieurs centaines de milliers de visiteurs chaque année, la Foire Internationale de Paris est une vitrine du savoir-faire des exposants et un évènement à fort enjeu financier. Certaines transactions pouvant entraîner des litiges, les organisateurs de la Foire de Paris proposent, depuis quatre ans, les services de médiateurs professionnels pendant toute sa durée. Cette démarche va dans le sens de la médiation à la consommation telle qu'inscrite décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges à la consommation, pour laquelle la CPMN a aussi mis en place une plateforme web pour faciliter les démarches des professionnels.

Des médiateurs professionnels au service des professionnels obligés d'avoir leur propre dispositif de médiation

La Médiation Professionnelle, avec la CPMN et ViaMediation, a créé une plateforme – www.mediation-service.fr – pour permettre aux commerçants et aux fédérations professionnelles de se doter facilement d'un médiateur professionnel pour les litiges de la consommation. La plateforme assure toutes les démarches auprès de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), afin de faciliter la tâche des professionnels et des Fédérations devant se mettre en conformité.

Le consommateur désireux d'entreprendre une démarche de règlement amiable du conflit doit d'abord contacter le service consommateur ou après-vente du professionnel. S'il n'a pas de réponse satisfaisante, il doit ensuite adresser sa requête par courrier au professionnel. Dès lors, le professionnel pourra enclencher une médiation par un médiateur reconnu par la CECMC (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation à la Consommation).

La légitimité des médiateurs professionnels à résoudre ce type de différends, fondée notamment leur présence sur de grands évènements commerciaux, est établie. Il sont par exemple à la Foire de Paris depuis 4 ans. Un dossier documenté a été adressé à la CECMC afin qu'elle en tienne compte dans la validation de droit des Médiateurs Professionnels.

La Foire de Paris récompensée pour son dispositif de médiation professionnelle en place depuis 2012

Avec plusieurs milliers d'exposants et des centaines de milliers de visiteurs chaque année, de nombreuses transactions sont réalisées au sein de ce temple de la consommation. L'effervescence et la tentation qui règnent peuvent susciter quelques tensions et malentendus pouvant vite se transformer en conflit. Depuis trois éditions, des médiateurs professionnels membres de la CPMN sont, pendant toute la durée de la Foire, présents au Carré des Experts. Ils sont à la disposition des exposants et des visiteurs en cas de besoin.

La CPMN a souhaité saluer cette démarche en attribuant un Espoir de la Médiation Professionnelle aux organisateurs de la Foire de Paris. Il leur sera remis le mercredi 4 mai à partir de 14h.

Contact Presse CPMN : Frédéric LOREY

Tél : 09.53.21.31.85 / 06.03.67.45.28.

E-mail : f.lore@yaho.fr