

Médiation de la Consommation

La CPMN indique à la CECMC que ses membres sont des médiateurs à la consommation

Communiqué de presse – Mars 2016 – Depuis le décret du 30 octobre 2015, les commerçants et les fédérations professionnelles doivent disposer d'un service de médiation accessible aux consommateurs avec lesquels ils pourraient être en conflit. Ce service est incarné par un médiateur de la consommation, qui figure sur une liste établie par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation à la Consommation. Parmi les critères pour être référencé sur cette liste, l'expérience de la résolution de conflits liés à la consommation est essentielle. Les médiateurs professionnels membre de la CPMN peuvent, donc, légitimement y prétendre. Une plateforme spécifique permet aux professionnels en quête d'un médiateur à la consommation de se mettre en conformité avec les nouveaux textes.

Les médiateurs professionnels sont au service des professionnels, commerçants et artisans obligés de proposer le recours à la 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.

Sur cette plateforme, le consommateur est lui aussi guidé dans sa démarche de règlement amiable, ce qui soulage les professionnels de leur obligation d'information auprès de leurs clients.

La légitimité des médiateurs professionnels à résoudre ce type de différends, en témoigne fondée notamment leur présence sur de grands événements commerciaux depuis plusieurs années est établie. Un dossier documenté a été adressé à la CECMC afin qu'elle en tienne compte dans la validation de droit des Médiateurs Professionnels.

Les médiateurs professionnels sont sollicités par les organisateurs de foires commerciales

Avec plusieurs milliers d'exposants et des centaines de milliers de visiteurs chaque année, de nombreuses transactions sont réalisées au sein de ces temples de la consommation. Que ce soit sur les Foires de Paris, de Toulouse ou de La Roche sur Foron, la tentation et l'effervescence qui règnent peuvent susciter quelques tensions et malentendus pouvant vite se transformer en litiges. Depuis plusieurs années, des médiateurs professionnels - membres de la CPMN – sont présents tout au long de ces événements.

Cela atteste de leur capacité à résoudre des conflits entre un commerçant et un acheteur.

Contact Presse CPMN : Frédéric LOREY

Tél : 09.53.21.31.85 / 06.03.67.45.28.

E-mail : f.lorey@yahoo.fr