

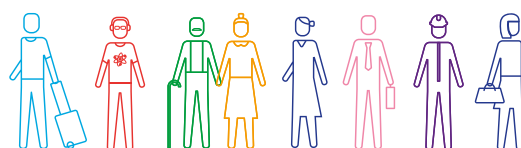
Mise en œuvre de la médiation de la **CONSOMMATION**



Bercy, 22 novembre 2018



MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



Pour plus d'informations :
www.economie.gouv.fr/mediation-conso

Sommaire

| | |
|---|----|
| Éditorial de la Présidente de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)..... | 3 |
| La médiation de la consommation, un mode de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation original | 4 |
| Les missions de la CECMC | 5 |
| Activité en 2017 de la médiation | 6 |
| Le bilan des travaux de la CECMC : situation au 31 octobre 2018..... | 7 |
| Les différentes catégories de médiateurs de la consommation .. | 12 |

Éditorial de la Présidente de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

D'un point de vue étymologique, la médiation se tient « au milieu » c'est-à-dire à équidistance des deux parties en conflit, ce qui implique de la part du médiateur une totale impartialité et une parfaite indépendance.



Ces critères, qui imprègnent la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, **ont été repris dans nos textes de transposition, désormais codifiés dans le Code de la consommation ; ils constituent la clé de voûte de l'édifice.**

Le droit, pour la personne physique en conflit avec le professionnel qui lui a vendu un produit ou délivré une prestation, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, n'a, en effet, de sens et de contenu que si ce dernier présente toutes les garanties d'impartialité et d'indépendance. Et l'effectivité de ce droit constitue un puissant levier pour créer la confiance, améliorer la qualité de la relation avec le client, et, dès lors, contribuer au développement économique, objectif de la directive précitée.

Avec la présidence de la toute nouvelle commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) qui m'a été confiée à la fin du mois de décembre 2015, j'ai découvert, tout à la fois, une forme inédite de travail en équipe, un univers particulier, celui des relations entre le consommateur et le professionnel, enfin, les difficultés inhérentes à la mise en œuvre de ce mode original de résolution des conflits : **comment, en effet, assurer l'impartialité et l'indépendance d'un médiateur choisi et payé, le plus souvent, par l'une des parties, le professionnel ? C'est le défi que notre Commission s'est efforcée de relever.**

La CECMC, qui réunit à mes côtés un conseiller d'Etat, vice-président, des personnalités expérimentées, comme l'ancien médiateur du ministère de l'économie et des finances, de hauts fonctionnaires spécialisés dans le secteur de la consommation, des universitaires, enfin, des représentants des organisations professionnelles et des associations de consommateurs, a été un lieu d'échanges particulièrement riches ; aucune décision qui n'ait fait l'objet d'une délibération collégiale ayant permis de dégager un très large consensus, avec **l'objectif constant de garantir effectivement, dans tous les domaines, une médiation de qualité entre le consommateur et le professionnel.**

Souhaitons un développement harmonieux et une très longue vie à notre jeune médiation de la consommation, dont les premiers pas me semblent très prometteurs !

Claude Nocquet
Présidente de la CECMC

La médiation de la consommation, un mode de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation original

Gratuit pour le consommateur

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

Aisément accessible

Les médiateurs de la consommation doivent disposer d'un site internet permettant aux consommateurs de les saisir en ligne. Ils peuvent aussi être saisis par voie postale.

Rapide

La médiation doit aboutir dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification de sa saisine au consommateur et au professionnel. Le médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Il en informe alors les parties.

Universel

Tous les secteurs économiques sont concernés et il n'existe pas de montant minimal ou maximal de litige en-deçà ou au-delà duquel la saisine du médiateur de la consommation ne serait pas possible.

Volontaire et non contraignant

Les parties à une médiation de la consommation peuvent à tout moment se retirer du processus. La proposition du médiateur de la consommation ne s'impose pas aux parties qui sont libres de l'accepter ou de la refuser.

Équitable

Le médiateur propose une solution en droit et en équité.

Dynamique

À la différence des autres médiateurs conventionnels, le médiateur de la consommation, à défaut d'accord entre les parties, fait une proposition visant à résoudre leur litige. Le médiateur donne aux parties un délai pour apprécier la solution qu'il propose et se prononcer sur son acceptation ou son refus. La proposition du médiateur de la consommation ne s'impose pas aux parties : elle doit être librement acceptée par chacune d'entre elle.

Évalué et contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

La CECMC est le garant de la qualité de la médiation de la consommation. Elle référence les médiateurs après s'être assurée qu'ils répondent aux exigences de compétence, d'impartialité et d'indépendance prévues par le Code de la consommation. Elle les notifie auprès de la Commission européenne. Elle assure le contrôle de leur activité et peut prononcer leur déréférencement.

Confidentiel

Les constatations et déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être communiquées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des parties. Toutefois, la CECMC est habilitée à entendre toute personne et à se faire communiquer tout document en vue de s'assurer que les médiateurs qu'elle a référencés satisfont à toutes les conditions prévues par le Code de la consommation.

Les missions de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

À la suite de la transposition en droit français de la directive européenne du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tout consommateur a le droit, depuis le 1^{er} janvier 2016, de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable d'un éventuel litige l'opposant à un professionnel. De leur côté, les professionnels doivent adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et en informer leurs clients. Les professionnels ne peuvent recourir qu'à des médiateurs de la consommation référencés et notifiés auprès de la Commission européenne par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

La CECMC, prévue aux articles L. 615-1 et s. et R. 615-1 et s. du Code de la consommation, assure donc l'uniformisation de la médiation sous son autorité.

Garantir la fiabilité du dispositif

Chargée d'évaluer les médiateurs de la consommation et de les notifier auprès de la Commission européenne, la CECMC a pour rôle déterminant de garantir la fiabilité du dispositif aux yeux des consommateurs, en leur permettant d'accéder à des médiateurs de qualité en termes de compétence, d'indépendance, d'impartialité et de transparence.

C'est pourquoi les pouvoirs publics ont été particulièrement attentifs à la désignation des membres de cette commission. Composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées d'horizons différents, de représentants d'associations de consommateurs agréées ainsi que de représentants de fédérations professionnelles, la CECMC est placée, depuis le 15 décembre 2015, sous la présidence de Madame Claude Nocquet, conseiller honoraire à la Cour de cassation.

Contrôler régulièrement l'activité des médiateurs

Dans le prolongement naturel de sa mission d'évaluation, la CECMC est chargée

de contrôler l'activité des médiateurs de la consommation référencés afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de leur mission. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, la Commission l'en informe, par décision motivée mentionnant les manquements constatés. Elle lui demande alors de se mettre en conformité avec les textes dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. À l'expiration de ce délai, la Commission statue sur l'éventuel retrait du médiateur de la liste des médiateurs référencés. Si les manquements persistent, elle peut procéder au déréférencement du médiateur concerné.

La CECMC est le garant dispositif en termes de qualité et de fiabilité.

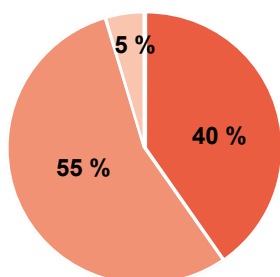
Elle dispose d'un site internet qui met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs. Les consommateurs peuvent également y trouver le lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation de la Commission européenne ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France.

Activité de la médiation en 2017

Ce bilan reflète l'activité des médiateurs référencés durant l'année 2017.

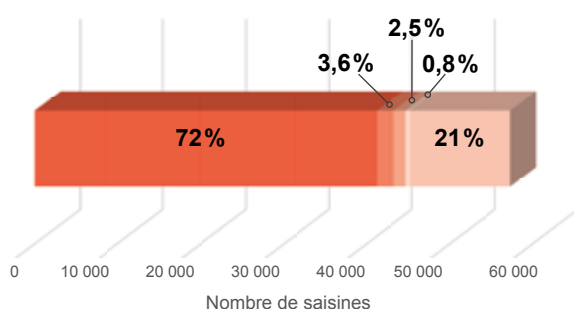
104 000 saisines reçues par les médiateurs

Répartition des saisines



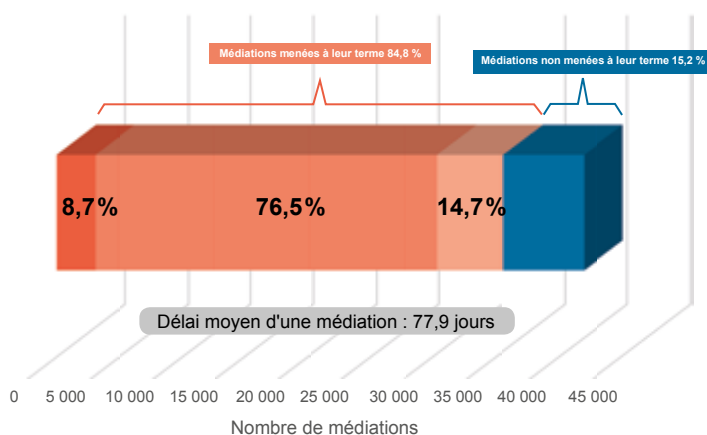
- Saisines hors champs de la médiation de la consommation
- Saisines irrecevables
- Saisines recevables

Motifs d'irrecevabilité



- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat
- La demande est manifestement infondée ou abusive
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur

Saisines recevables



- Accord entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur
- Proposition du médiateur acceptée par les parties
- Proposition du médiateur refusée par l'une des parties
- Médiations non menées à leur terme

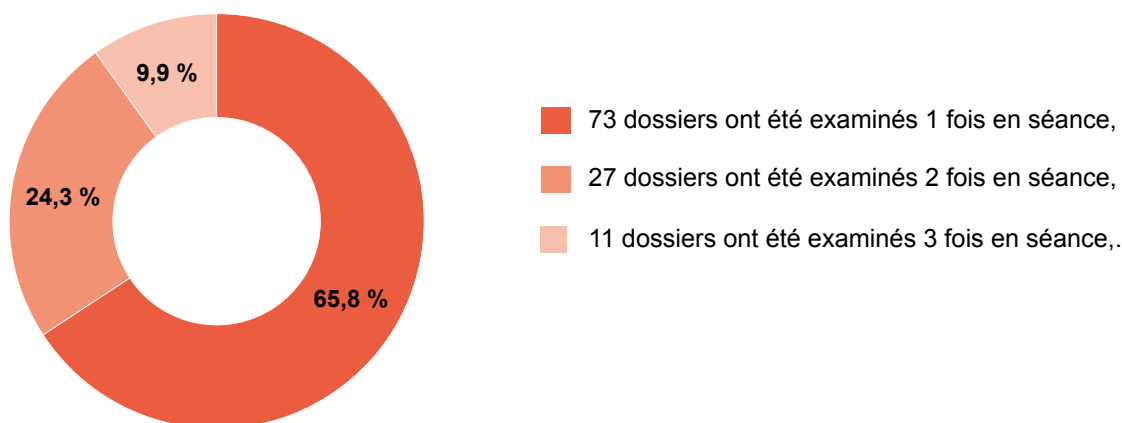
Le bilan des travaux de la CECMC : situation au 31 octobre 2018

Depuis le début de ses travaux, en janvier 2016, jusqu'au 31 octobre 2018, la CECMC a examiné **190 dossiers**.

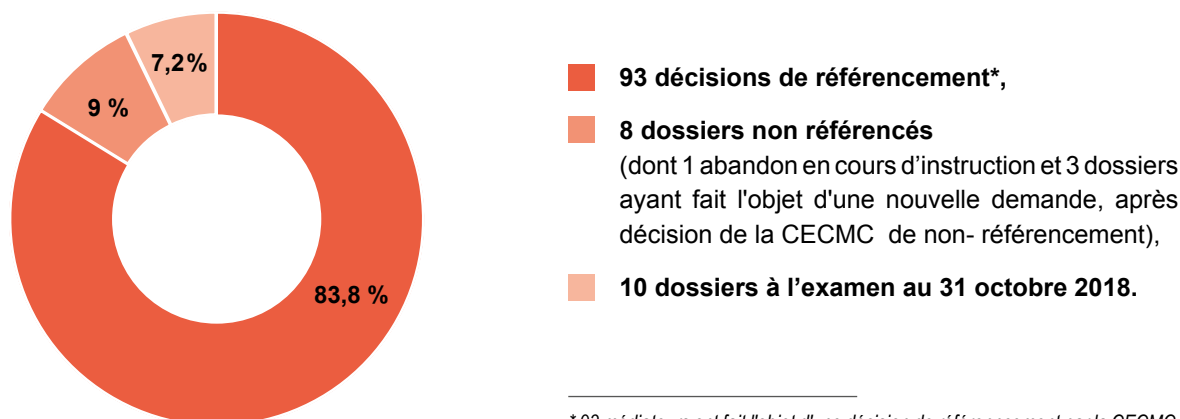
Ces dossiers concernent :

- **111 candidatures de médiateur de la consommation,**
- **73 séries de conventions permettant l'extension du référencement initial du médiateur de la consommation,**
- **6 remplacements de médiateur de la consommation.**

L'instruction des 111 dossiers de candidature a nécessité, dans de nombreux cas, plusieurs examens.



Les suites données aux **111 dossiers de candidature** se décomposent ainsi :



* 93 médiateurs ont fait l'objet d'une décision de référencement par la CECMC. À la suite de regroupements de plusieurs entités de médiation, le nombre de médiateurs référencés à la date du 31 octobre 2018 s'établit en définitive à 86.

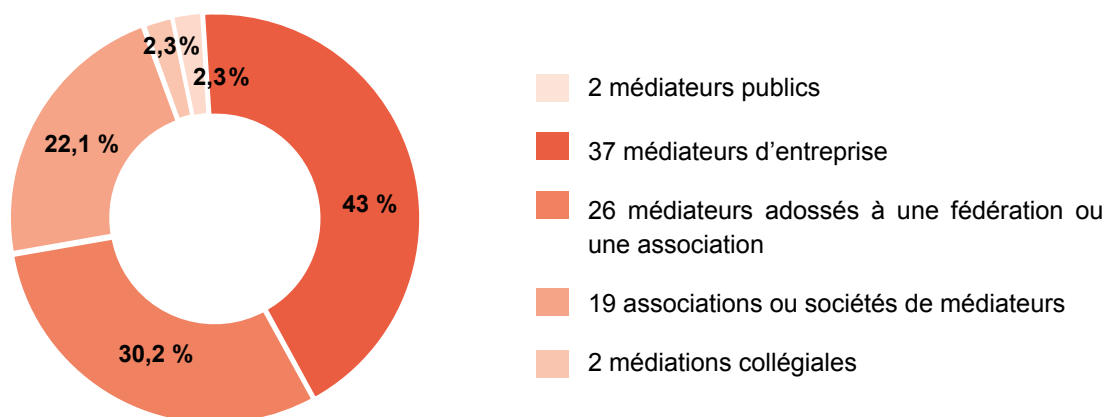
Les chiffres clés

Répartition des 86 médiateurs de la consommation référencés

Le nombre de médiateurs de la consommation référencés s'établit à **86**, au 31 octobre 2018.

La CECMC a référencé plusieurs catégories de médiateurs, (voir page 12), permettant ainsi aux professionnels de choisir, parmi les différents dispositifs de médiation de la consommation, celui qui répond le mieux à leurs attentes.

Les **86 médiateurs de la consommation** se répartissent ainsi :



| Médiateurs publics | | Médiations collégiales | |
|--------------------|--|------------------------|--|
| 1 | Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) | 1 | Commission paritaire de médiation de la vente directe |
| 2 | Médiateur national de l'Energie (MNE) | 2 | Commission de Médiation Franchise Consommateurs (CMFC) |

| Associations ou sociétés de médiateurs | | | |
|--|--|----|---|
| 1 | Centre de médiation et de cyber-services MEDICYS | 11 | Médiation CMFM |
| 2 | Centre de médiation de la consommation de l'Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation (IEAM) | 12 | Devigny Médiation |
| 3 | Médiation de l'Association des Médiateurs Européens (AME) | 13 | Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) |
| 4 | Médiation de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) | 14 | Association MEDIAVET |
| 5 | Médiation de l'Association MEDIMMOCONSO | 15 | Association des Médiateurs Indépendants d'Ile de France (AMIDIF) |
| 6 | Médiation de la société L.A. Médiation | 16 | Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM) |
| 7 | Médiation du centre de médiation du Barreau de Rouen (CMBR) | 17 | Médiation de la Consommation et Patrimoine (MCP) |
| 8 | Médiation - vivons mieux ensemble | 18 | MPR Médiation P de Robien |
| 9 | Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) | 19 | Société Médiation professionnelle |
| 10 | Association MEDIATION-NET | | |

Médiateurs adossés à une fédération ou à une association

| | | | |
|----|--|----|---|
| 1 | Médiateur de l'Eau | 14 | Médiateur de la profession de vétérinaire |
| 2 | Médiation du Commerce Coopératif et Associé | 15 | Médiateur de l'union des généalogistes de France |
| 3 | Médiateur des communications électroniques | 16 | Médiateur de la protection sociale (CTIP) |
| 4 | Médiateur de l'Assurance | 17 | Médiateur du Groupement Européen des Intermédiaires d'Assurance (GEIA) |
| 5 | Médiateur Tourisme et voyage (MTV) | 18 | Médiateur de Planète Courtier |
| 6 | Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) | 19 | Médiateur de l'Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédit (APIC) |
| 7 | Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) | 20 | Médiateur auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires |
| 8 | Médiateur de la profession d'avocat auprès du Conseil National des Barreaux (CNB) | 21 | Médiateur du thermalisme |
| 9 | Médiateur de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD) | 22 | Médiateur de la profession d'architecte |
| 10 | Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) | 23 | Médiateur du Notariat |
| 11 | Médiateur auprès de la Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile (FNAA) | 24 | Médiateur de la consommation des professions funéraires |
| 12 | Médiateur de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) | 25 | Médiateur auprès du Syndicat national des professions du chien et du chat |
| 13 | Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) | 26 | Médiateur auprès de l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de Cassation |

Médiateurs d'entreprise

| | | | |
|----|--|----|---|
| 1 | Médiateur du groupe RATP | 20 | Médiateur du Crédit Agricole d'Aquitaine |
| 2 | Médiateur du groupe ENGIE | 21 | Médiateur du Crédit Agricole de Provence-Côte d'Azur |
| 3 | Médiateur du groupe EDF | 22 | Médiateur auprès de LCL |
| 4 | Médiateur du groupe La Poste | 23 | Médiateur de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne |
| 5 | Médiateur des entreprises SNCF Mobilités, Eurostar et Thalys | 24 | Médiateur de la mutuelle « Harmonie Mutuelle » |
| 6 | Médiateur du Crédit Mutuel | 25 | Médiateur auprès du groupe Crédit du Nord |
| 7 | Médiateur du CIC | 26 | Médiateur auprès de la Société Générale |
| 8 | Médiateur de Monabanq | 27 | Médiateur de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Charente Périgord |
| 9 | Médiateur de Créatis | 28 | Médiateur de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée |
| 10 | Médiateur du groupe MGEN | 29 | Médiateur auprès du groupe Mutuelle des sportifs |
| 11 | Médiateur du Crédit Agricole Centre Loire | 30 | Médiateur de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Pyrénées Gascogne |
| 12 | Médiateur du Crédit Agricole Centre Ouest | 31 | Médiateur auprès de la Banque Populaire Bourgogne-Franche-Comté |
| 13 | Médiateur du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou | 32 | Médiateur auprès de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Loire Drôme Ardèche |
| 14 | Médiateur du Crédit Agricole Val de France | 33 | Médiateur du Crédit Agricole de la Corse |
| 15 | Médiateur de la Banque Populaire Val de France | 34 | Médiateur du Crédit Agricole Mutuel du Languedoc |
| 16 | Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est | 35 | Médiateur de la Banque Populaire Auvergne-Rhône-Alpes |
| 17 | Médiateur de la Caisse d'Épargne Hauts-de-France | 36 | Médiateur de la Banque de Savoie |
| 18 | Médiateur de la Caisse d'Épargne d'Alsace | 37 | Médiateur de la Caisse d'Épargne Île-de-France |
| 19 | Médiateur de la Caisse d'Épargne Lorraine-Champagne-Ardenne | | |

Les secteurs économiques concernés

La CECMC a souhaité disposer d'un référentiel se rapportant aux secteurs professionnels lui permettant de s'assurer que tous les champs de la consommation des ménages concernés par la médiation sont, à terme, couverts par les médiateurs référencés.

Pour cela, elle a élaboré une liste détaillée de **135 secteurs d'activité** (et **18 grands regroupements**).

La couverture des secteurs se développe au fil de la délivrance des agréments de la CECMC.

Au 31 octobre 2018, une grande part de la couverture sectorielle est réalisée. **17 secteurs restent néanmoins encore sans médiateur de la consommation**.

■ Commerce de produits de grande consommation

- 1-Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste
- 2-Commerce alimentaire spécialisé
- 3-Éventaires, marchés de plein air*
- 4-Commerce alimentaire et non alimentaire spécialisé
- 5-Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé

6-Commerce de tabac, cigarette électronique*

- 7-Équipement de la personne
- 8-Équipement de la maison
- 9-Horlogerie, bijouterie
- 10-Biens d'occasion

■ Commerce électronique, vente hors magasin

- 11-Vente en ligne, vente à distance
- 12-Foires et salons
- 13-Distribution automatique*
- 14-Vente en réunion
- 15-Vente directe, démarchage

■ Immobilier, logement

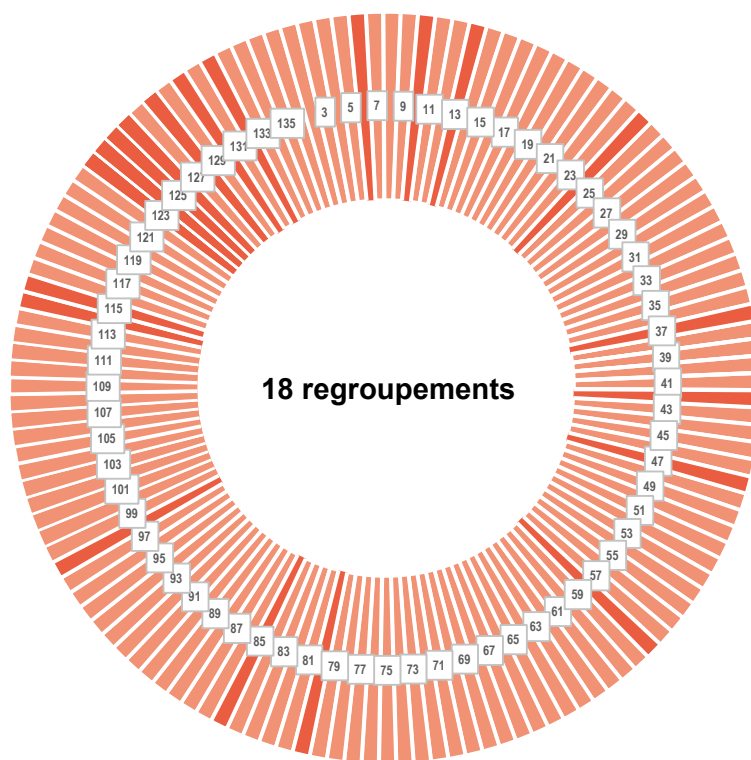
- 16-Promotion, construction
- 17-Travaux d'architecte
- 18-Ingénierie, expertises
- 19-Transactions immobilières, administration de biens
- 20-Location et vente de biens immobiliers
- 21-Facilitation pour valoriser la vente d'un bien
- 22-Syndics de copropriétés
- 23-Déménagement
- 24-Entreposage, stockage*

■ Énergie, eau, assainissement

- 25-Distribution d'électricité et/ou distribution de gaz
- 26-Distribution de fioul domestique, combustibles solides, GPL
- 27-Distribution d'eau chaude
- 28-Energies renouvelables
- 29-Services Publics de l'eau et de l'assainissement
- 30-Collecte et traitement des eaux

■ Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur

- 31-Installation de cuisines et salles de bains
- 32-Installation de piscines
- 33-Installation et réparation d'équipements
- 34-Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration
- 35-Aménagement extérieur
- 36-Réparation de matériels
- 37-Dépannages urgents à domicile*
- 38-Location de matériels



* Secteurs ne disposant pas de dispositif de médiation de la consommation au 31 octobre 2018

■ Transport public de voyageurs, transport de marchandises

- 39-Transport ferroviaire de voyageurs
- 40-Transports publics urbains et suburbains
- 41-Autocars
- 42-Taxis, véhicules de transport avec chauffeur*
- 43-Transport maritime, transport fluvial
- 44-Transport aérien
- 45-Services aéroportuaires
- 46-Transport scolaire
- 47-Transport sanitaire*
- 48-Remontées mécaniques et téléphériques
- 49-Transport de marchandises, livraisons

■ Culture, loisirs, sport

- 87-Biens culturels
- 88-Presse
- 89-Articles de puériculture, jouets
- 90-Articles de sport, articles de loisirs
- 91-Location d'articles de loisirs et de sport
- 92-Activités et manifestations sportives
- 93-Activités récréatives et de loisirs
- 94-Théâtres, spectacles, musées
- 95-Cinéma
- 96-Travaux photographiques
- 97-Coffret-cadeau
- 98-Jeux de hasard et d'argent

■ Véhicules

- 50-Construction de véhicules, commerce de véhicules
- 51-Location longue durée, location avec option d'achat
- 52-Location de courte durée de véhicules
- 53-Accessoires pour véhicules
- 54-Entretien et réparation de véhicules
- 55-Engins motorisés non réceptionnés
- 56-Contrôle technique de véhicules
- 57-Stationnement des véhicules
- 58-Autoroutes (péages)*
- 59-Dépannage, remorquage
- 60-Enlèvement de véhicules, fourrières
- 61-Destruction des véhicules hors d'usage
- 62-Distribution de carburants
- 63-Lavage des véhicules
- 64-Formation des conducteurs

■ Bricolage, jardinage, animaux

- 99-Bricolage et équipements spécialisés
- 100-Fleurs, plantes
- 101-Aménagement paysager
- 102-Jardinerie, animalerie
- 103-Commercialisation d'animaux, services pour animaux
- 104-Soins vétérinaires et produits vétérinaires

■ Produits et services à la personne

- 105-Parfumerie, produits de beauté
- 106-Parapharmacie
- 107-Matériels et dispositifs médicaux
- 108-Coiffure, instituts de beauté
- 109-Services d'esthétique corporelle
- 110-Services de bien-être
- 111-Services à domicile
- 112-Crèches, assistantes maternelles
- 113-Maisons de retraite, établissements d'hébergement
- 114-Cordonnerie, reproduction de clés...*
- 115-Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service*
- 116-Services funéraires

■ Finance, banque, assurance, mutuelle

- 65-Produits et marchés financiers
- 66-Banques, établissements de crédit et de paiement
- 67-Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance
- 68-Récouvrement de créances
- 69-Assurances
- 70-Mutuelles

■ Enseignement

- 117-Etablissements privés d'enseignement
- 118-Enseignement à distance
- 119-Soutien scolaire
- 120-Séjours linguistiques, travaux de traduction et de correction de textes
- 121-Formation pour adultes

■ Communication, téléphonie, services postaux

- 71-Equipements informatiques et de communication
- 72-Réparation de produits électroniques grand public, dépan. inform.
- 73-Téléphonie, Internet, communications électroniques
- 74-Audiovisuel
- 75-Services postaux

■ Services d'assistance et d'intermédiation

- 128-Agences de placement, agences de travail temporaire*
- 129-Agences matrimoniales, clubs de rencontres
- 130-Développement personnel
- 131-Généalogie
- 132-Astrologie, voyance...*
- 133-Activités d'enquête
- 134-Sécurité privée, surveillance

■ Hôtellerie, restauration

- 76-Hôtellerie
- 77-Centrales de réservation hôtelière
- 78-Restauration
- 79-Organisation d'évènements
- 80-Livraison de repas à domicile*
- 81-Débites de boissons (cafés, brasserie)

■ Services juridiques

- 122-Avocat
- 123-Notaire
- 124-Huissier de justice*
- 125-Commissaire priseur*
- 126-Mandataire judiciaire*
- 127-Administrateur judiciaire

■ Tourisme, voyage

- 82-Agences de voyage, voyagistes
- 83-Villages, clubs de vacances
- 84-Locations saisonnières, locations temp.
- 85-Séjours en temps partagé*
- 86-Hôtellerie de plein air

■ Franchise

- 135-Franchise

Les différentes catégories de médiateurs de la consommation

Il existe cinq catégories de médiateurs de la consommation.

Le médiateur public est « désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges de consommation et ses modalités d'intervention » (article L.611-1-7° du Code de la consommation). Il existe actuellement deux médiateurs publics : le médiateur national de l'Énergie, régi par le Code de l'énergie et le médiateur de l'Autorité des marchés financiers, régi par le Code monétaire et financier. Ces médiateurs publics ont une compétence exclusive dans leur domaine d'intervention. Cette compétence peut cependant être partagée, par des conventions spécifiques, avec d'autres médiateurs de la consommation existant dans le secteur professionnel concerné, conformément à ce que prévoit l'article L.612-5 du Code de la consommation.

La médiation adossée à une organisation professionnelle (fédération, ordre, syndicat, association de professionnels...) est **mise en place et organisée par une fédération, un syndicat, une association de professionnels ou encore un ordre professionnel**, qui souhaite offrir à ses adhérents un dispositif de médiation de la consommation. Les organisations professionnelles définissent les modalités du dispositif sous le contrôle de la CECMC. Elles procèdent à la désignation du médiateur et au financement du dispositif.

La médiation d'entreprise est mise en place et organisée par l'entreprise elle-même en vue de résoudre les litiges survenant entre elle et ses clients-consommateurs, à la suite de l'achat d'un produit ou

de la fourniture d'un service. La désignation des médiateurs d'entreprises est faite, soit par un organe collégial paritaire mis en place par l'entreprise elle-même, soit par une entité nationale paritaire œuvrant dans le domaine de la consommation (le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) pour les médiateurs bancaires ou intervenant dans le secteur de l'assurance, le Conseil national de la consommation (CNC) pour les autres médiateurs.

Les associations ou société de médiateurs sont des entités morales regroupant des médiateurs, personnes physiques, qui procèdent à des médiations pour le compte de cette entité. Seule l'entité de médiation de la consommation, personne morale, fait l'objet d'une notification auprès de la Commission européenne. Les médiateurs, personnes physiques, **ne sont pas référencés en temps que « médiateurs de la consommation »** et ne pourront donc pas se prévaloir de ce titre. Ces associations ou sociétés de médiation peuvent être dédiées exclusivement à la médiation de la consommation ou exercer d'autres activités, notamment, dans le domaine de la résolution amiable des litiges (médiation conventionnelle, conciliation...).

La médiation collégiale, généralement adossée à une fédération ou à un ordre professionnel se distingue par sa spécificité. **Le médiateur est en effet une personne « morale » appelée « collègue »**, composée d'un président et, en nombre égal, de représentants d'associations de consommateurs et de représentants de professionnels. C'est ce collège qui procède à la médiation de la consommation.