

Obligation médiateur de vente : qu'en est-il pour les producteurs en circuits courts ?



Qu'est-ce qu'un médiateur de vente ?

La médiation de la consommation est un processus de **règlement extrajudiciaire** par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec **l'aide d'un tiers, le médiateur**.

Il s'agit d'une **alternative à l'action judiciaire** souvent longue et coûteuse.

Que dit la loi ?

Depuis le 1^{er} juillet 2016,

« 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. » *Art. L612-1 du code de la consommation*

« Tout professionnel communique au consommateur, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services. » *Art L616-1 du code de la consommation*.

Le manquement à cette obligation de communication de coordonnées des médiateurs compétents est passible d'une amende administrative allant jusqu'à 3000€ pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. *Art, L641 du code de la consommation*

→ **La loi ne précise pas que le professionnel ait l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation.**

Dans quels cas le consommateur peut-il recourir à la médiation ? *Art L612-2*

Le consommateur pourra recourir au médiateur de vente **uniquement** s'il a tenté, au préalable, de résoudre le litige par une **réclamation écrite** auprès du professionnel.

Le litige ne pourra être examiné par le médiateur si :

- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- 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.

Enfin en tant que producteur en circuits courts, qu'ai-je à faire ?

- Communiquer les coordonnées du ou des médiateurs dont vous relevez,
- Avoir en tête qu'en cas de litige, les frais seront à la charge du producteur.

Quels sont les médiateurs dont je relève ?

La liste de tous médiateurs agréés par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est disponible [en ligne](#). Il existe des associations et sociétés de médiateurs dont: **CM2C**, une association de médiateurs bénévoles pour TPE et PME, **Mediavet** spécialisé dans l'élevage, la vente d'animaux, la production et la vente de produits alimentaires, **AME Conso** et **Devigny médiation** qui proposent des médiation dans entre autres, le domaine de l'alimentation.