



Association pour le Développement  
de l'Apiculture en Pays de la Loire

# Obligation de désigner un médiateur à la consommation pour toute entreprise faisant de la vente directe

**Depuis 2016 il est obligatoire pour toute entreprise effectuant de la vente directe à des consommateurs de désigner un médiateur à la consommation. Ce médiateur doit être une entreprise agréée par les pouvoirs publics et dont la désignation de votre part se fait contre rémunération. Ce médiateur à la consommation pourra être saisi par les consommateurs à qui vous auriez vendu des produits pour venir arbitrer d'éventuels litiges sur ces ventes.**

## Obligation de recourir à un médiateur à la consommation si vous faites de la vente directe

### Qu'est-ce que c'est ?

- Il s'agit d'un dispositif de règlement à l'amiable en cas de litige. Le consommateur peut demander à recourir à ce médiateur désigné en cas de problème avec le produit qu'il a acheté et si vous n'avez pas réussi à régler le conflit en amont. L'objectif étant de parvenir à trouver un accord amiable pour éviter d'entrer dans une procédure en justice.

### Qui est concerné ?

- Cette obligation concerne chaque agriculteur avec une activité de vente directe aux consommateurs, mais également les structures collectives ayant un statut juridique et une responsabilité morale comme les points de vente collectifs, les coopératives, les drive fermiers...
- Le dispositif de médiation ne touche pas la vente entre professionnels. Seule votre activité de vente directe aux consommateurs est donc concernée (vente sur votre exploitation, sur les marchés, via votre site internet, ...) et non vos relations commerciales avec d'autres entreprises (supermarchés, grossistes, épiceries fines, ...).

### Comment choisir son médiateur ?

- Les médiateurs doivent être choisis sur une liste de médiateurs référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le coût de l'adhésion est annuel, mais il faut ajouter d'éventuels frais de traitement d'un litige qui ne seront à régler que si un client saisi le médiateur.

## Qu'est-ce que je risque ?

- En cas de contrôle et d'absence de médiateur, l'entreprise concernée est passible d'une amende administrative allant jusqu'à 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale.

## Déroulé d'un recours à un médiateur à la consommation

Le contact du médiateur choisit doit être fourni au consommateur, que ce soit via les Conditions Générales de Vente, les bons de commande, ou par tout autre moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage dans votre magasin).

Le consommateur, après avoir tenté de résoudre le problème avec le professionnel, peut recourir à ce médiateur avant de contacter un tribunal.

Un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une réclamation écrite, directement auprès du professionnel ou de son service-clientèle ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur doit engager sa demande auprès du médiateur dans un délai d'1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige est compatible avec la médiation : les domaines liés à la santé, à l'intérêt général ou à l'enseignement supérieur sont incompatibles avec la médiation.

Si les parties ne parviennent pas seules à trouver un accord, le médiateur de la consommation propose, dans un délai de 90 jours, une solution permettant la résolution amiable du litige. À charge pour les parties de l'accepter ou de la refuser.

En cas de refus, les parties peuvent décider de poursuivre leur litige devant le juge judiciaire.

## Les démarches à effectuer

Contactez une structure (association ou société) agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

- Liste disponible en ligne : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Le montant à régler au médiateur dépend que chacun d'entre eux. Il comprend une part fixe d'adhésion + un montant pour chaque litige traité.

Le contact du médiateur choisit doit être fourni au consommateur, que ce soit via les Conditions Générales de Vente, les bons de commande, ou par tout autre moyen approprié (par exemple, par voie d’affichage).

## Quel médiateur choisir ? Comparaison tarifaire des différents médiateurs

Les trois médiateurs conseillés par les Chambres d’Agriculture:

Médiateurs référencés	Descriptif	Coût de l’adhésion	Coût du litige
<a href="#">MEDIAVET</a>	Médiateur spécialisé dans le domaine animal et agricole : élevage, fabrication et vente de produits alimentaires, activités de services et de loisirs associées.	25€ HT/an, soit 90€ TTC  Pour la période de 3 années couverte par la convention.	140€ HT par dossier  La gestion des litiges s’effectue à distance
<a href="#">AME</a>	Association regroupant des médiateurs conventionnels et juridictionnels), issus de la profession d’avocat, de juriste et toute autre profession.	50€/an, soit 150€ TTC  Pour la période de 3 années couverte par la convention.	En fonction du montant du litige :  <200€ : 60€ TTC  200€-1000€ : 150€ TTC  1000€-5000€ : 300€ TTC  >5000€ : 500€ TTC
<a href="#">CM2C</a>	Association disposant d’un réseau de médiateurs spécialisé dans le règlement des conflits dans le secteur de la consommation.	40€ HT / 3 ans : entreprise <10 salariés  120€ HT/ 3 ans : entreprise de	30€ HT pour une gestion par téléphone

Les médiateurs examinés par l’ADA Pays de la Loire :

Médiateurs référencés	Coût de l’adhésion	Coût du litige
<a href="#">Société Médiation Professionnelle</a>	30€ TTC/3ans, si chiffre d’affaire < 60 000 €  Chiffre d’affaire compris entre 60 000€ et 1 000 000€ : Droit d’entrée = chiffre d’affaire divisé par 1 000 hors taxe + abonnement annuel = chiffre d’affaire divisé par 1 000 hors taxe.	?

	Exemple : Si Chiffre d'affaire de 100 000€ : 200€ la première année puis 100€/an.	
<a href="#">CNPM</a>	60€ TTC/an pour les entreprises de 5 salariés ou moins	72€TTC si le litige fait moins de 1 000 €
<a href="#">Atlantique médiation</a>	120 €HT/an	Entre 150€HT et 600 €HT selon le temps nécessaire pour régler le litige

## En résumé : Je dois donc désigner un médiateur à la consommation ?

La loi est claire sur le sujet : La désignation d'un médiateur à la consommation est obligatoire pour toute entreprise faisant de la vente directe aux consommateurs. De plus des cas de contrôles de la part de la DGCCRF sur le respect de cette obligation nous ont été signalés.

Cependant cette loi a été pensée pour s'appliquer à toute les entreprises, et notamment celles de taille importante (Banques, grande distribution, assurances, fournisseurs d'énergie, ...). Elle n'est donc pas forcément adaptée aux entreprises commercialisant des petits volumes. Et actuellement cette loi n'est d'ailleurs que peu respectée par les agriculteurs faisant de la vente directe : Un médiateur à la consommation que nous avons contacté nous ayant signalé que selon lui « Au moins 99,9% des agriculteurs faisant de la vente directe n'ont pas nommés de médiateurs à la consommation ».

A vous donc de décider si vous souhaitez vous mettre au plus vite en conformité ou attendre un éventuel contrôle de la DGCCRF pour se faire.

## Références

Site gouvernemental (résumé des obligations de lois + liens vers les textes de lois):

- <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F33338#:~:text=La%20m%C3%A9diation%20de%20la%20consommation%20est%20gratuite%20pour%20le%20consommateur,montant%20du%20pr%C3%A9judice%20en%20jeu>

La liste des médiateurs à la consommations agréés au 1<sup>er</sup> janvier 2023 :

- <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Résumé de l'obligation par la Chambre d'Agriculture de Charente-Maritime :

- <https://charente-maritime.chambre-agriculture.fr/actualites/detail-de-lactualite/actualites/vente-directe-choisir-un-mediateur-de-la-consommation/>

« Place des Entreprises » = Service de conseils de l'Etat aux TPE et PME :

- [https://place-des-entreprises.beta.gouv.fr/?pk\\_campaign=entreprendre&pk\\_kwd=fiche](https://place-des-entreprises.beta.gouv.fr/?pk_campaign=entreprendre&pk_kwd=fiche)

En cas de problème transfrontalier, il faut avoir recours aux médiateurs européens :

- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>