

L'obligation d'une information « médiation » dans vos relations avec vos clients

En tant que professionnel, vous devez permettre au consommateur d'avoir recours à un médiateur de la consommation. Prévu par l'article L612-1 du Code de la Consommation, l'objectif principal de cette obligation est de garantir la liaison de votre client avec un médiateur référencé en vue de la résolution amiable d'un litige entre vous (évitant de ce fait un éventuel contentieux et donc une procédure qui pourrait être longue et onéreuse).

A cette fin, une clause spéciale dans le contrat de vente doit être prévue. **Exemple de clause sur vos devis :**

« Conformément à l'article L612-1 du code de la consommation, 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, tout différend qui viendrait à se produire entre les parties sera, préalablement à toute instance judiciaire ou arbitrale, soumis à la médiation d'un médiateur proposé par CM2C. Le centre de médiation sera saisi à la demande de l'une des Parties ou conjointement sur le site <https://www.cm2c.net> ».

Ce dispositif fait cependant peser sur vous deux grandes obligations importantes:

1- Une obligation d'information du consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation. Cette obligation s'effectue lors de la conclusion du contrat. Nous vous conseillons d'ajouter la clause ci-dessus dans vos devis.

2- Il vous est impératif de communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation. Son nom, ses coordonnées et l'adresse de son site internet doivent être inscrits de manière visible et lisible sur :

- **Votre site internet (si vous en disposez d'un)**
- **Vos conditions générales de vente ou de service (devis, contrat,...)**
- **Vos bons de commande**

Ces deux obligations sont de nature légale, il est donc très important de les exécuter. En effet, l'article L641-1 du Code de la consommation prévoit une sanction en cas de manquement à ces devoirs d'information, sous la forme **d'une amende administrative de maximum 3 000 € pour les personnes physiques et 15 000 € pour les personnes morales.**

La solution CNATP : CM2C

Afin de prémunir et mieux accompagner les entreprises de travaux publics et paysagistes, la CNATP a lié un partenariat avec le **Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (CM2C)**. Présent sur l'ensemble du territoire avec plus de 2 500 médiateurs, le CM2C est une association disposant d'un large réseau de médiateurs référencés au CECMC. Ce partenariat vous permet, adhérents CNATP, de bénéficier de tarifs privilégiés qui varient en fonction de votre nombre de salariés.

Tarifs 2025 pour 3 ans 48 € de 1 à 10 salariés et 144€ pour de 11 à 50 salariés.

Pour cela, nous vous invitons à vous enregistrer sur le site Internet du CM2C - **[www.CM2C.net](https://www.cm2c.net)** - en suivant les indications suivantes :



Je suis un **consommateur**

[Déclarer un litige](#)

Je suis un **professionnel**

[Accéder aux services CM2C](#)

Vous êtes / voulez devenir

[Médiateur CM2C](#)

INSCRIPTION PROFESSIONNEL

ETAPE 1 : L'ORGANISME

VOUS N'ÊTES PAS ADHÉRENT À UN ORGANISME ?

[ETAPE SUIVANTE](#)

VOTRE ORGANISME EST ADHÉRENT AU CM2C ?

CNATP (CHAMBRE NATIONALE DES ARTISANS DES TRAVAUX PUBLICS ET DU PAYSAGE) ▾

2020cnatpTG

[ETAPE SUIVANTE](#)

Sélectionner le secteur économique correspondant à votre activité :

Si vous êtes dans les travaux publics:



- TRAVAUX DU BÂTIMENT, INSTALLATION, RÉPARATION, RÉNOVATION, ENTRETIEN**
- E01 - INSTALLATION DE CUISINES ET SALLES DE BAINS
 - E02 - INSTALLATION DE PISCINES
 - E03 - INSTALLATION ET RÉPARATION D'ÉQUIPEMENTS (CHAUFFAGE, CLIMATISATION, EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE...)
 - E04 - AMÉNAGEMENT DE L'HABITAT, TRAVAUX D'INSTALLATION, DE RÉPARATION, DE RÉNOVATION ET ACTIVITÉS DE DÉCORATION
 - E05 - AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR (GROS TRAVAUX)**
 - E06 - RÉPARATION DE MATÉRIELS (ÉLECTROMÉNAGER, TÉLÉVISION, VIDÉO...)
 - E07 - DÉPANNAGES URGENTS À DOMICILE
 - E08 - LOCATION DE MATÉRIELS

Puis continuez à remplir le formulaire en indiquant toutes les informations demandées.

Si vous êtes paysagiste:



- BRICOLAGE, JARDINAGE, ANIMAUX**
- M01 - BRICOLAGE
 - M02 - FLEURS, PLANTES
 - M03 - AMÉNAGEMENT PAYSAGER (Y COMPRIS ÉLAGAGE ET ABATTAGE)**
 - M04 - JARDINERIE, ANIMALERIE (ANIMAUX DE COMPAGNIE ET LEURS ALIMENTS)
 - M05 - COMMERCIALISATION D'ANIMAUX, SERVICES POUR LES ANIMAUX (TOILETTAGE, GARDIENNAGE...)