

## VOTRE ADHESION VOUS DONNE ACCES AU DISPOSITIF DE MEDIATION CM2C

Depuis janvier 2016, tout consommateur a le droit -s'il le souhaite- de recourir gratuitement à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au professionnel avec lequel il a souscrit un contrat de vente, ou de fourniture de services.

Afin de faciliter le respect de ces dispositions réglementaires pour le compte des établissements adhérents à son organisation, l'UNEC a fait appel à un prestataire désigné par ses soins à savoir le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C).

CM2C a été référencé comme médiateur de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation par décision du 19 juillet 2017.

L'Union nationale des entreprises de coiffure propose à ses adhérents CM2C comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et un de leur client consommateur. Il est rappelé que **chaque adhérent est libre de choisir un autre médiateur de la consommation.**

**Nous avons renouvelé notre contrat de partenariat avec CM2C en 2022. N'hésitez pas à vérifier si votre inscription est toujours valide. Si non, merci de vous enregistrer.**

### Qu'est-ce que la médiation ?

Il s'agit d'un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, 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.

### Dans quels cas votre client(e) peut-il/elle saisir le médiateur ?

Le client peut saisir un médiateur de la consommation lorsque vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige et sous réserve de ne pas avoir préalablement saisi la justice.

Avant de pouvoir saisir le médiateur, il devra prouver qu'il a préalablement tenté de résoudre directement son litige avec vous. A défaut de résolution du litige ou de réponse de votre part dans les deux mois à compter de l'envoi de sa réclamation, il pourra saisir le médiateur.

La saisine du médiateur doit par la suite être effectuée dans le délai maximal d'un an à compter de la date de sa réclamation.

## Qui peut recourir à la médiation ?

**Seul le consommateur** est à l'initiative de la médiation. Il devra au préalable entamer une démarche par écrit, directement auprès du professionnel concerné pour tenter de résoudre son litige.

## Quelles sont les obligations légales de l'entreprise ?

Conformément aux dispositions des articles L.616-1 et R.616 du Code de la consommation, l'entreprise doit communiquer au consommateur :

- Les coordonnées du médiateur compétent dont elle relève. Cette information doit être claire et lisible sur :
  - o Le site internet de l'entreprise ;
  - o Les conditions générales de vente ou de service de l'entreprise ;
  - o les bons de commande ;
- Les modalités de saisine du médiateur : téléphone, site, adresse courriel

En l'absence de tels supports, l'entreprise informera les consommateurs par tout autre moyen approprié (fiche information client près de la caisse par exemple).

## Quelle sanction encoure une entreprise qui n'a pas désigné de médiateur ?

En l'absence de désignation d'un **médiateur**, l'article L. 641-1 du Code de la **consommation** prévoit que le professionnel encourt une amende administrative dont le montant peut atteindre 3 000 euros s'il est une personne physique et 15 000 euros s'il est une personne morale.

## Comment se déroule la médiation ?

Après réception de la saisine du consommateur, le médiateur disposera de 3 semaines pour étudier la recevabilité de la demande.

Deux situations sont possibles :

- S'il estime la saisine irrecevable : le médiateur en informe le consommateur
- S'il estime la saisine recevable : le médiateur le notifie aux parties (consommateur et professionnel)

Le processus de médiation ne doit pas excéder 90 jours.

Le médiateur propose une solution aux parties. Deux issues sont possibles :

- En cas d'acceptation : les parties renoncent à la saisine du juge pour ce litige, sauf si le professionnel a dissimulé certaines informations ou si des éléments nouveaux de la réclamation apparaissent.
- En cas de refus : le consommateur pourra saisir la justice.

## Comment bénéficier du service de médiation proposé ?

Dans le cadre de votre adhésion, l'UNEC vous permet si vous le souhaitez **de vous enregistrer gratuitement sur le site de CM2C**, les droits d'entrées sont offerts, soit 48 € offerts jusqu'en 2025.

**Attention l'inscription n'est pas automatique, vous devez faire la démarche de vous inscrire.**

## Quel engagement prenez-vous en vous inscrivant sur le site CM2C ?

L'adhérent de l'UNEC souhaitant désigner CM2C comme médiateur de la consommation doit réaliser une adhésion simplifiée en ligne sur le site [cm2c.net](http://cm2c.net).

Dans le cadre de cette adhésion en ligne, il s'engage en cas de saisine du médiateur par un de ses clients à régler à CM2C un montant de 36 € pour une médiation réalisée à distance par mail ou visioconférence et un montant de 84 € pour une médiation réalisée en présentiel ou avec déplacement.

## Mode opératoire pour s'inscrire ou se réinscrire sur le site de CM2C

1. Cliquer ici pour vous rendre sur la page d'inscription dédiée aux professionnels
2. Dans le menu déroulant, sélectionner "UNEC - Union nationale des entreprises de coiffure"
3. En dessous, taper le **code suivant "2024unecZW"**
4. Cliquer sur "Etape suivante"
5. Remplir le formulaire en ligne
6. Cliquer sur "Valider la demande"
7. Vérifier que vous avez bien reçu un mail contenant votre engagement envers CM2C et les annexes