

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 impose la mise en place, dans tous les Etats membres et pour tous les secteurs professionnels, des dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. En France, cette directive a été transposée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015. L'ensemble des dispositions relatives à ce dispositif ont été intégré dans le code de la consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants).

« 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, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

Le médiateur doit être indépendant, impartial, compétent et respectueux du processus de la médiation et la consommation tel que prévu par le code de la consommation.

CM2C est référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

IFADE a signé une convention de partenariat avec le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C).

Pour tout litige, il conviendra au stagiaire de contacter :

CM2C

14 rue st Jean

75017 PARIS

01 89 47 00 14

cm2c@cm2c.net

<https://cm2c.net>