



**DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes)**  
communique sur [economie.gouv](http://economie.gouv.fr)

« **Tout professionnel s'adressant à un consommateur, en magasin ou en ligne, doit proposer systématiquement un processus de médiation pour le règlement de litiges relatifs à l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.** »

**Professionnels, le non-respect de cette obligation peut engager votre responsabilité financière et entraîner des poursuites administratives :**

**Article L641-1 du code de la consommation :**

« **Tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale** » \*

\* <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-professionnel>



[economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr)

Le portail de l'Économie, des Finances,  
de l'Action et des Comptes publics

**LA COMPÉTENCE DES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION RÉPOND À DES EXIGENCES FIXÉES PAR LA CECMC (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation)**

**CNPM MÉDIATION CONSOMMATION** est une entité de médiation **INSCRITE** sur la liste des **MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION** contrôlée par la **CECMC**

**CNPM MÉDIATION**  
**CONSOMMATION**

27, avenue de la Libération  
42400 SAINT-CHAMOND  
Tél. : 06 67 63 11 03  
[contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu](mailto:contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu)

**Faites de**  
**CNPM MÉDIATION**  
**CONSOMMATION**  
**VOTRE MÉDIATEUR**

**CNPM MEDIATION CONSOMMATION est une entité issue de la CNPM (Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation) dont l'unique activité est la médiation**

**LA MÉDIATION**  
**UNE SOLUTION**  
**A PORTÉE DE MAIN®**



## La médiation : notre savoir-faire

**CNPMÉDIATION**  
CONSOMMATION

COMMENT nous contacter ?

Rendez vous sur le site :

[www.cnpm-mediation-  
consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu)

Sous l'onglet «**Professionnels**»  
vous trouverez les formulaires

« **Nos services en médiation** »  
(grille tarifaire)

« **Demande d'adhésion** ».

## La médiation : notre expertise



*Pour tout besoin de contact ou  
renseignement qui vous serait*

*nécessaire,*

*52 semaines par an,*

*contactez-nous au*

**06 67 63 11 03**

*Si cela vous est utile, nous  
vous accompagnerons dans  
vos démarches.*

Une solution à portée de main

**VOUS RECHERCHEZ UNE  
INFORMATION, ELLE EST  
ACCESSIBLE SUR NOTRE SITE**

[www.cnpm-mediation-  
consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-<br/>consommation.eu)

*Une base documentaire sur les  
textes législatifs est à votre  
disposition sous l'onglet*

«*Tout savoir de la médiation*»  
ou  
«*La médiation et la législation*»

*Dès régularisation de la  
convention, le professionnel  
devra mentionner sur son site,  
sur ses conditions générales de  
vente, ses bons de commande,  
voire ses devis ... **CNPM  
MÉDIATION CONSOMMATION**  
comme son médiateur de la  
consommation.*

*Au moyen de la plateforme  
[www.cnpm-mediation-  
consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-<br/>consommation.eu)  
toute demande de médiation  
est gérée en relation avec le  
professionnel et le  
consommateur.*

**CNPMÉDIATION**  
CONSOMMATION