

## MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION

### MÉDIATEURS RECOMMANDÉS PAR LES CHAMBRES D'AGRICULTURE

La désignation d'un médiateur de la consommation est obligatoire pour tous les professionnels ayant des activités en relation directe avec le consommateur final depuis le 1er janvier 2016. Autrement dit, cela concerne les marchandises ou les prestations conçues pour le grand public.

Il s'agit d'un dispositif de règlement à l'amiable des litiges : il permet au consommateur de saisir un médiateur en cas de problème avec le produit acheté ou le fournisseur. L'objectif est de parvenir à trouver un accord amiable pour éviter une procédure en justice.

Cette obligation concerne donc chaque agriculteur qui a une activité de vente directe aux consommateurs, mais également les structures ayant un statut juridique et une responsabilité morale comme les Drives fermiers, les coopératives de producteurs, les points de vente collectifs...

Le contrat de médiation englobe toutes les activités de vente de l'agriculteur directement au consommateur.

Les médiateurs doivent être choisis sur une liste de médiateurs référencés par [la CECMC \(Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation\)](#)

Le coût de l'adhésion est annuel, mais les frais de traitement d'un litige viennent s'ajouter au forfait annuel.

Quand le médiateur est choisi, l'agriculteur doit permettre au consommateur un accès aisé à la médiation en lui communiquant toutes les informations pour recourir à une médiation : mention du médiateur sur le ticket de caisse, sur le site internet, sur vos conditions générales de vente ou de service...

En cas de contrôle, l'agriculteur ne disposant pas d'un contrat avec un médiateur de la consommation est passible d'une amende administrative allant jusqu'à 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale.

Suite à un benchmark mené par les Chambres d'agriculture conjointement avec la FNSEA, voici une liste de médiateurs que nous recommandons pour l'accessibilité de leurs tarifs :

Médiateurs	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'effectuant 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€ HT pour la période de 3 années couverte par la convention.	Les frais de traitement de la médiation évoluent en fonction du montant du litige : <200 € : 60 € HT 200 €-1 000 € : 150 € HT 1 000 €-5 000 € : 300 € HT >5 000 € : 500 € HT
<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 : < 10 salariés 120 € HT/ 3 ans : 11 à 50 salariés	30 € HT pour une gestion des litiges par téléphone 70 € HT pour une gestion des litiges en présentiel.

Document réalisé par Lucile Petitzon - Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture