

**CM2C**



**CENTRE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DE  
CONCILIATEURS DE JUSTICE**

Association loi 1901 agréée par la CECMC

14 Rue Saint Jean 75017 PARIS

# **Rapport annuel d'activité 2020**

## Préambule

Le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice CM2C est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 19 juillet 2017 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

En tant que médiateur de la consommation et conformément aux dispositions de l'article R614-2 du Code de la Consommation, nous présentons ci-dessous notre rapport annuel d'activité pour l'exercice 2020

## Introduction

Le mot du président

Ils remplacent les juges de paix, depuis plus de 40 ans, les conciliateurs de justice sont des auxiliaires de justice assermentés, formés à l'école nationale de la magistrature, ils sont bénévoles. Ils travaillent sous délégation du juge, soit en maison de justice et du droit, soit en mairie. Ils traitent les litiges entre autres de la consommation qui représentent environ 30 % de leur activité.

C'est pourquoi, lorsque la médiation de la consommation est devenue obligatoire pour les professionnels s'adressant aux consommateurs, il nous a paru important de créer une structure composée uniquement de conciliateurs de justice pour devenir médiateur de la consommation.

Notre objectif étant de 2 ordres :

1° de pouvoir assurer des médiations de qualité

2° de faire profiter aux professionnels des prestations à un coût peu élevé

Toutefois, conscient de l'intérêt du développement de la médiation, nous avons constaté que malgré l'obligation depuis 2016 pour les professionnels de proposer au consommateur un médiateur de la consommation, à ce jour l'inscription obligatoire des artisans et commerçants ne représente pas plus de 3% d'inscrits

C'est dans cet esprit que nous avons présenté un projet à la Commission européenne en juillet 2020 permettant de développer le nombre d'inscriptions des professionnels.

Ce projet a été validé par l'Europe, ce qui nous conforte dans le bien-fondé de notre action.

2020 fut une année de réelle mise en place entre autre d'un système informatique performant

Ce qui nous permet aujourd'hui de développer de façon significative notre association

Que soit remercié l'ensemble des participants à CM2C pour l'avancée de cette belle aventure

Le Président

# Sommaire

## Rapport d'activité CM2C 2020

### 1. CM2C

### 2. Les professionnels adhérents

2.1. Les fédérations et autres adhérents

2.2. Les secteurs d'activité

### 3. L'activité 2020

3.1. Nombre de litiges, saisines

3.2. Les questions rencontrées

3.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

## 1. CM2C

CM2C a été créé par des conciliateurs de justice désirant offrir au public un service de médiation efficace et à cout très modique . Les conciliateurs de justice traitent depuis longtemps les litiges de la consommation et sont donc parfaitement adaptés à la médiation de la consommation. CM2C garantit que la conduite de la médiation entre les parties est réalisée conformément aux articles R.612-1 à R.616-2 et L611-1 à L613-3 du Code de la Consommation. Les médiateurs respectent la confidentialité vis à vis des professionnels

et des consommateurs, qui utilisent la plate-forme de saisine et de traitement des médiations [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

En 2021 avec un nouveau site très ergonomique CM2C sera encore plus efficace .

## 2. Les professionnels adhérents

L'année 2020 a vu le début de la croissance de CM2C Fin 2020 19 fédérations avaient contractualisé avec CM2C . Plus de 1000 professionnels étaient inscrits à CM2C dont des très grosses fédérations comprenant plusieurs dizaines de milliers d'adhérents.

Les principaux domaines d'activité des fédérations adhérentes sont :

- l'artisanat et les petites entreprises du bâtiment
- les soins à la personne
- Le transport (taxi, bornes électriques, etc)
- l'alimentaire
- La mode et les bijoux

## 3.L'activité 2020

### 3.1 Nombre de litiges, Saisines

Le nombre de saisine a été faible en 2020 . 65 demandes ont été reçues sur le site. . Parmi celles-ci 25 ont été refusées par le professionnelles et 37 ont été résolues directement , 3 étaient recevables et ont été menées à terme

### 3.2 Les questions rencontrées

Les motifs qui ressortent des saisines effectuées en 2020 sont :

- Non-conformité du produit ou service rendu
- Prestations contractuelles non exécutées
- Réclamation sur le montant de la facturation

### 3.3 Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

Dans les motifs du refus le professionnel a déclaré que le litige était déjà résolu.