

**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 2021**

# 1

## 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 2021

## Introduction

Le mot du président

Soyons ambitieux

Notre association voit en cette année 2021 la récompense d'un travail important et constant entrepris au cours des années précédentes. Plus de 60 fédérations ont signé une convention avec CM2C ce qui représente plus de 200000 entreprises plus spécialement dans le domaine de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises, spécificité que nous connaissons bien en notre qualité de conciliateur de justice, domaine de litige que nous traitons depuis plus de 40 ans, bien avant les dispositions européennes.

Le sérieux de notre association a été reconnu par la Commission européenne ce qui est très satisfaisant.

Ces quelques années nous ont permis de faire un constat à savoir que malgré l'obligation des dispositions européennes encore peu de professionnels se sont mis en règle d'où l'importance d'avancer dans le domaine de la communication et nous y prendrons notre part .

Je crois que CM2C a un bel avenir devant lui et je remercie tous les membres de cette association qui participent efficacement au développement et à la reconnaissance de celle-ci dans l'Hexagone comme dans les régions d'outre mer  
Le Président Alain Yung Hing

# Sommaire

## Rapport d'activité CM2C 2021

### 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 le portail internet de CM2C a été grandement amélioré pour se conformer aux exigences du processus de la médiation de la consommation et pour faciliter les échanges entre consommateurs, professionnels et médiateurs de CM2C (28 actuellement)

## 2. Les professionnels adhérents

L'année 2021 a vu une forte croissance de CM2C. Nous sommes passés de 19 fédérations conventionnées avec CM2C à 62 fin 2021. Nous sommes passés de 1000 professionnels conventionnés fin 2020 à plus de 11000 fin 2021. De très grosses fédérations comprenant plusieurs dizaines de milliers d'adhérents sont conventionnées maintenant avec cm2c.

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 2021

### 3.1 Nombre de litiges, Saisines

Le nombre de saisine déclarées en 2021 a été de 818. 72 ont donné lieu à une médiation effective et 55 ont été déclarés en médiation réussie

### 3.2 Les questions rencontrées

Les motifs qui ressortent des saisines effectuées en 2021 sont :

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

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

Le délai moyen entre la réception du litige et la déclaration de recevabilité du litige est de 7.1 jours

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

Pour 47 litiges il y a eu accord entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur

Pour 8 litiges les propositions du médiateur ont été acceptées par les parties

Pour 17 litiges les propositions du médiateur ont été refusées par l'une des parties

Le délai moyen de traitement des litiges entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation est de 19.7 jours