

CM2C



CENTRE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DE
CONCILIATEURS DE JUSTICE

49 Rue de Ponthieu 75008 PARIS

Association loi 1901 agréée par la CECMC

Rapport annuel d'activité 2024

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 2024

Introduction

Le mot du président

Notre association a constaté en cette année 2024 la croissance des professionnels qui signent une convention avec CM2C. Plus de 53 nouvelles fédérations se sont inscrites (7 nouvelles) ou réinscrites (46) . Les professionnels conventionnés sont passés de 37000 à 46000 Une procédure d'inscription adaptée avec facturation CHORUS aux organismes publics (mairies, CCAS, etc) a été implémentée et de nombreuses conventions ont pu alors être signées aisément D'ores et déjà CM2C se place comme une des toute premières entités de médiation de France,

Le sérieux de notre association a été également 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 légales 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 René JALIN

Sommaire

Rapport d'activité CM2C 2024

1. Les professionnels adhérents

1.1. Les fédérations et autres adhérents

1.2. Les secteurs d'activité

2. L'activité 2024

2.1. Nombre de litiges, saisines

2.2. Les questions rencontrées

2.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

1.CM2C

CM2C association loi 1901 à but non lucratif 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 bénévoles traitent depuis longtemps les litiges de la consommation et sont donc parfaitement adaptés à la médiation de la consommation dans des domaines d'activité très variés. 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

En 2024 le portail internet de CM2C a continué à être amélioré pour se conformer aux exigences du processus de la médiation de la consommation et pour faciliter les échanges entre consommateurs, professionnels du secteur privé, organismes publics et médiateurs de CM2C (30 actuellement)

2. Les professionnels adhérents

L'année 2024 a vu la croissance de CM2C se poursuivre. Nous sommes passées de 102 fédérations conventionnées avec CM2C en fin 2023 à 108 fin 2024 . Nous sommes passés de 37000 professionnels conventionnés fin 2023 à plus de 46000 fin 2024 . De très grosses

fédérations comprenant plusieurs dizaines de milliers d'adhérents sont conventionnées maintenant avec CM2C.

Les principaux domaines d'activité des conventionnés avec CM2C par ordre décroissant en nombre sont les suivants

M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)
N02 - Parapharmacie
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration
F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)
G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)
N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)
A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...)
C02 - Travaux d'architecture, maîtrise d'œuvre
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)
B01 - Vente en ligne, vente à distance
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...)
N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition...)
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)
O05 - Formation pour adultes
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)
E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)
N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,...)
P03 - Huissier de justice
C01 - Promotion, construction

3.L'activité 2024

3.1 Nombre de litiges, Saisines

Le nombre de saisine déclarées en 2024 a été de 2657, 2307 saisines ont été déclarées recevable par le médiateur,631 saisines ont donné lieu

à une médiation effective dont 392 qui ont été déclarées en médiation réussie

Les secteurs d'activité par ordre décroissant du nombre de litiges sont les suivants :

secteur d'activité des litiges
B01 - Vente en ligne, vente à distance
A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)
M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration
A08 - Horlogerie, bijouterie
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)
L04 - Articles de sport, articles de loisirs
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)
C02 - Travaux d'architecture, maîtrise d'œuvre
O02 - Enseignement à distance

3.2 Les questions rencontrées

Les motifs qui ressortent des saisines effectuées en 2024 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 moins de 2 jours

Dans certains motifs du refus, le professionnel a déclaré que le litige était déjà résolu. Dans d'autres le professionnel a déclaré que le litige était en cours de résolution ou serait résolu prochainement

Pour 317 litiges il y a eu accord entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur

Pour 75 litiges les propositions du médiateur ont été acceptées par les parties

Pour 216 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 20 jours