



La médiation des litiges de la consommation, une obligation depuis 2016

Depuis le 1er janvier 2016, **les professionnels ont l'obligation de mettre à disposition de leurs consommateurs un dispositif de médiation de la consommation**, dans l'optique de résoudre à l'amiable tout éventuel litige. C'est l'Article L612-1 du Code de la consommation qui définit cette obligation en ces termes :

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. »

Seules les auto-entreprises réalisant une prestation de ventes ou de services **aux particuliers** doivent mettre en place un dispositif de médiation des litiges de la consommation. Cela vaut d'ailleurs pour toutes les micro-entreprises ayant une telle activité, et ce, quel que soit le canal de vente utilisé :

- en magasin physique ;
- sur Internet ;
- ou de manière ambulante (marché, foire, etc.).

Les devoirs de l'auto-entrepreneur pour la médiation de la consommation

Si votre auto-entreprise est concernée par l'obligation de mettre en place un dispositif de médiation des litiges de la consommation, **vous avez trois devoirs à respecter pour être en accord avec le Code de la consommation.**

- **Relever d'un dispositif de médiation** : l'auto-entrepreneur doit identifier le médiateur de la consommation dont il souhaite relever, notamment en s'assurant que les modalités et le coût de l'adhésion sont adaptés aux besoins de son auto-entreprise.
- **Informers les consommateurs** : le Code de la consommation impose également à l'auto-entrepreneur de communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur dont il dépend. Cette information, accessible même en l'absence de litige, doit être présente sur le site Internet de l'auto-entreprise, dans ses conditions générales, sur ses bons de commande ou sur tout autre document consultable par les consommateurs.
- **Assurer un accès gratuit** : le coût du médiateur de la consommation est à la charge de l'auto-entreprise. Les consommateurs doivent pouvoir le saisir gratuitement et cette information doit être précisée dans vos différents supports (site Internet, contrat, etc.).

Plus d'informations [ici](#)

A noter : Si vous êtes adhérent au SPS, vous pouvez profiter de tarifs préférentiels mis en place grâce à un partenariat. Vous trouverez la procédure sur votre espace Membre dans « documents à télécharger »