

Tous les professionnels sont-ils concernés par la médiation ?

Tous les professionnels, tous secteurs confondus sont concernés, à l'exclusion des professionnels opérant dans les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé et les prestataires publics de l'enseignement supérieur

Dois-je financer le processus de médiation ?

En tant que professionnel, vous devez effectivement financer le processus de médiation. Le médiateur dont vous relevez doit vous communiquer ses tarifs et vous signerez préalablement à toute médiation une convention qui prévoit la rémunération du médiateur.

Je suis un professionnel indépendant, comment se passe la médiation ?

Le processus de médiation est identique pour tous les professionnels.

Le médiateur me demande de régler le processus de médiation, est-ce légal ?

En tant que professionnel, vous devez effectivement financer le processus de médiation. Le médiateur dont vous relevez doit vous avoir communiqué ses tarifs.

J'ai un litige avec un autre professionnel, puis-je faire appel à un médiateur de la consommation ?

La médiation de la consommation s'applique uniquement aux litiges entre un consommateur et un professionnel et non aux litiges entre professionnels.

Objet et contenu des CGV

Les conditions générales de vente (CGV) renvoient aux clauses figurant sur un site internet sur lequel sont vendus des biens ou des services. Elles vont définir les relations contractuelles entre le vendeur et l'acheteur, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'un professionnel. Le contenu des CGV est encadré par la loi.

Lorsque l'acheteur n'est pas un professionnel

Les CGV en ligne sont régies par le Code de la consommation (article L221-5). Les CGV se composent :

- des caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné
- du prix du bien ou du service
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service
- des informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte
- s'il y a lieu, des informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles
- de la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation
- lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat
- si c'est le cas, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste
- de l'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25
- lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation
- les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles

Les CGV sont des informations précontractuelles, cela signifie qu'elles doivent être transmises **avant que l'acheteur ne valide sa commande.**



Le médiateur est-il indépendant du professionnel?

Le médiateur est totalement indépendant.

La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la médiation de la consommation, dès lors qu'elle référence un médiateur de la consommation ou une entité de médiation de la consommation, a vérifié que ce médiateur agit bien en toute indépendance.