

Professionnel du e-commerce : pensez à mettre à jour vos CGV des coordonnées d'un médiateur

## Description

[Modèle de CGV](#)

[Modèle gratuit de CGU](#)

Depuis le 1er janvier 2016, et en application d'une [ordonnance du 20 août 2015](#), les consommateurs ont la possibilité de recourir gratuitement à la médiation pour tout litige avec un professionnel. Les frais de médiation seront à la charge du professionnel.

Cette mesure a été mise en oeuvre afin de faciliter le règlement amiable des litiges et désengorger les tribunaux dont les délais ne donnaient pas satisfaction aux consommateurs.

Elle s'applique à tous professionnels vendant des biens ou des services à des consommateurs et est donc valable pour les sites internet de e-commerce et de vente en ligne de produits ou prestations de services, quelles qu'en soit la nature.

Les [médiateurs de la consommation](#) sont [référencés sur le site internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation](#) et sont indépendants.

Le consommateur devra, avant de recourir à la médiation et saisir le médiateur compétent, avoir tenté de résoudre son différend avec le professionnel à l'amiable. Ce n'est qu'en cas d'échec ou de réclamation demeurée infructueuse que le médiateur pourra être saisi.

Les décisions du médiateur pourront être refusées par l'une ou l'autre des parties.

**Attention** : le professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible notamment sur ses [CGV](#) ou [CGU](#) (et/ou sur tout bon de commande ou ailleurs sur son site internet). Cela concerne donc également tous les sites de e-commerce dont la clientèle est susceptible d'être constituée de consommateurs.

**Bon à savoir** : les [CGV et les CGU sont différents](#) mais complémentaires.

Pensez-donc à mettre à jour vos conditions générales de vente ou conditions générales d'utilisation en précisant les coordonnées du médiateur choisi ou compétent dans votre secteur d'activité.

A noter que bien que l'obligation de désigner un médiateur soit entrée en vigueur depuis le 1er janvier 2016, le dispositif de médiation se met en place progressivement. Il est donc fréquent que certaines activités sectorielles ne soient pas encore couvertes par un médiateur spécialisé. Il conviendra malgré tout et par prudence de désigner un médiateur dans les CGV, choisi dans la liste des médiateurs référencés.