Médiation de la consommation

CMAP, Créateur de solutions

01 44 95 11 47

CMAP

La médiation de la consommation

CMAP, Créateur de solutions

Le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de PARIS), créé en 1995 par la chambre de Commerce Paris Ile-de-France est référencé en qualité de médiateur de la consommation par la Commission Européenne.

L'ENCADREMENT DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013.
- Ordonnance n°2015-1033 -20 août 2015 et son Décret d'application n°2015- 1382 – 30 octobre 2015.

LES OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

- Permettre aux consommateurs le recours à un dispositif de médiation.
- Informations sur le ou les médiateurs dont le professionnel relève sur son site internet et dans ses CGV.
- Gratuité de la médiation pour le consommateur.
- Condition de recevabilité de saisine du médiateur : réclamation écrite préalable directement auprès du professionnel.
- Sanction : amende administrative de 3 000 € pour une personne physique et 15000€ pour une personne morale.

UNE MEDIATION SUR MESURE

- Le CMAP favorise la communication téléphonique ou en visioconférence entre l'entreprise et le consommateur et à défaut utilise la voie informatique ou postale.
- La vocation première du médiateur est d'assister les parties vers la recherche d'une solution amiable. A défaut d'accord, le médiateur proposera une ou des solution(s).
- Une convention de médiation de la consommation est rédigée en partenariat avec l'entreprise
- Le choix des médiateurs, personnes physiques, est fait en collaboration avec l'entreprise.
- Un barème adapté à l'entreprise: Un modèle économique ajustable qui dépend a priori du type et du volume de dossiers et qui peut évoluer en fonction des besoins de l'entreprise.

CONTACT

39 av. Franklin D. Roosevelt
75008 PARIS
consommation@cmap.fr - T: (+33) 1 44 95 11 47
www.cmap.fr

CMAP

240 saisines

Nombre de dossiers reçus en 2020

CMAP, Créateur de solutions

01 44 95 11 47

CMAP

Durée moyenne de la résolution du litige

CMAP, Créateur de solutions

01 44 95 11 47

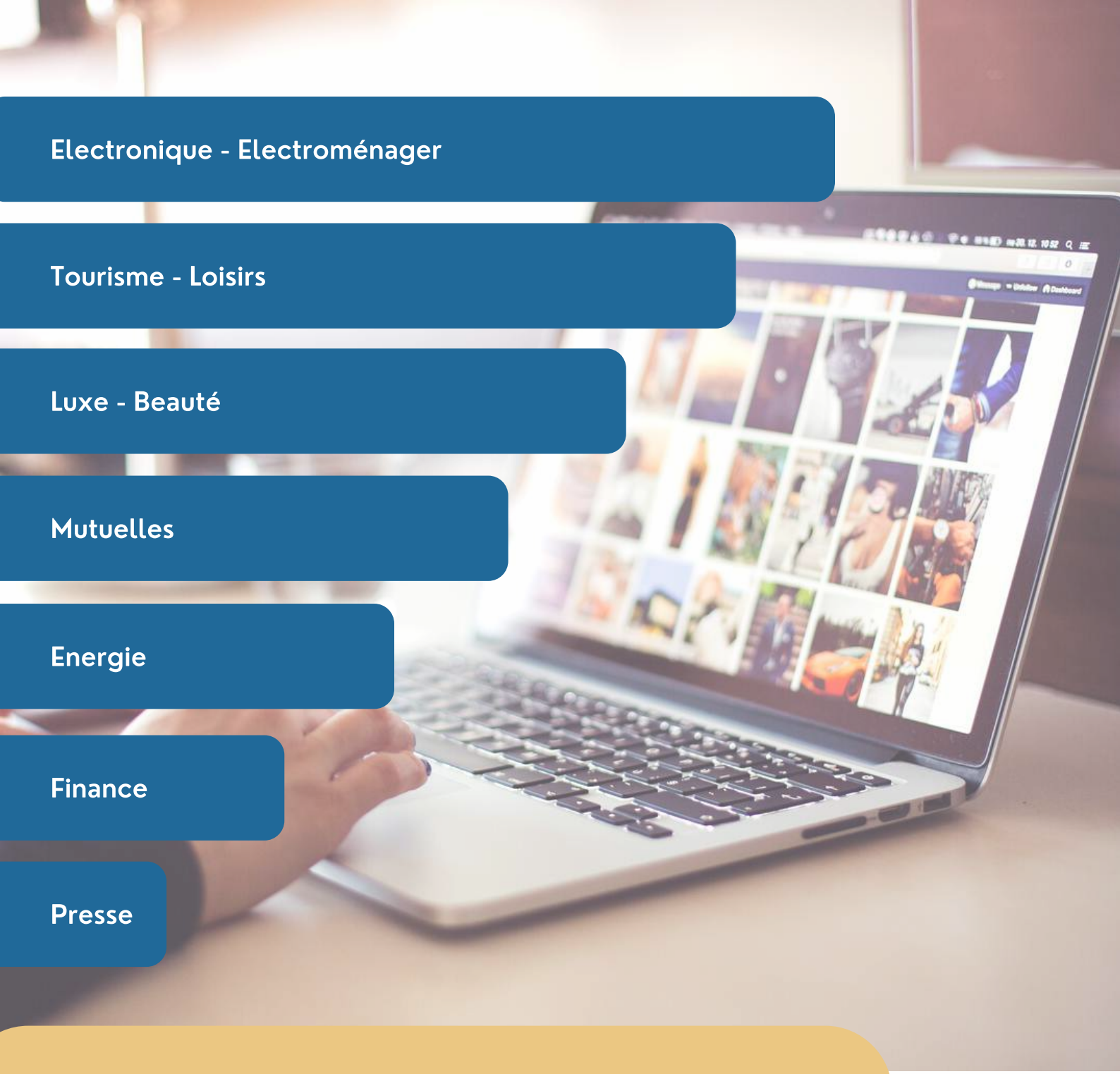
90%

Taux d'accord pour les litiges gérés

CMAP, Créateur de solutions

01 44 95 11 47

CMAP



- Electronique - Electroménager
- Tourisme - Loisirs
- Luxe - Beauté
- Mutuelles
- Energie
- Finance
- Presse

Principaux secteurs d'intervention

CMAP, Créateur de solutions

01 44 95 11 47

CMAP

Ils nous font confiance

Plus de 400 entreprises sous convention

Découvrir
la liste complète

Baccarat
Nestlé
wework
CANDY
C&A
CHANEL
bayard
Le Monde
VALRHONA
weldom
Unilever
TOTAL
YVES SAINT LAURENT
Courrier international
BOSCH
Electrolux
PHILIPS
Les Echos
Colgate
GIVENCHY
L'ÉQUIPE
dyson
Whirlpool
HERMÈS PARIS
Les Craquelins de Saint Malo
OTIS
Brandt
LOUIS VUITTON
Le Point
LA MAISON DU CHOCOLAT PARIS
COMME MUTUELLE

RÉACTIVITÉ

A compter de la date de la saisine du CMAP, la durée moyenne de résolution des litiges est de 65 jours.

ACCOMPAGNEMENT

Notre équipe de juristes se tient à votre disposition pour vous accompagner tout au long du traitement de votre litige.

COMPÉTENCE

Des médiateurs expérimentés et spécialisés dans le secteur d'activité de votre litige.

Les + du CMAP

CMAP, Créateur de solutions

01 44 95 11 47

CMAP

Pour la gestion de vos litiges, contactez-nous

Contact

39 av. Franklin D. Roosevelt
75008 PARIS
consommation@cmap.fr - T: (+33) 1 44 95 11 47
www.cmap.fr

Je souhaite recevoir des informations

CMAP