



U M I H

UNION DES MÉTIERS ET
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

Service juridique, des affaires réglementaires et européennes

Circulaire N°25.22

du 21/06/2022

Médiateur

Tourisme et Voyage

Suite à plusieurs contrôles, nous vous rappelons et précisons l'obligation pour les professionnels d'informer et de communiquer aux consommateurs les coordonnées d'un médiateur.

RAPPEL DES OBLIGATIONS

Comme indiqué dans nos circulaires juridiques (n° 41.15, 43.15, 47.15, 03.16, 14.17 et 33.17), **nous vous rappelons qu'en tant que professionnels, vous avez depuis le 1^{er} janvier 2016 l'obligation d'indiquer dans vos conditions générales de vente, site internet, bons de commande ou tout autre support adapté, la possibilité pour les consommateurs de saisir le médiateur en cas de conflit lié à votre prestation** (article L.616-1 du Code de la consommation).



RAPPEL : OBLIGATIONS A LA CHARGE DES PROFESSIONNELS

- Le professionnel doit **garantir au consommateur le recours effectif et gratuit à un dispositif de médiation de la consommation** (art. L.612-1 du code de la consommation).
- Chaque professionnel doit **communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.**
- Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, **dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable** directement introduite auprès de ses services.

L'UMIH Nationale a choisi d'adhérer à la Médiation Tourisme Voyage pour valoriser un système de médiation sectoriel commun au tourisme, qui a déjà fait ses preuves dans le secteur de l'aérien et des agences de voyages, et **prend en charge une cotisation annuelle** (couvrant la mutualisation des coûts de fonctionnement et de gestion de la médiation qui aurait sinon été à la charge de nos adhérents).

PRECISIONS QUANT AUX COORDONNEES A COMMUNIQUER

L'article R.616-1 du Code de la consommation précise :

« En application de l'article [L. 616-1](#), le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »

Depuis 2021, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (« CECMC »)¹ considère désormais que ces dispositions impliquent que **le professionnel indique de manière précise les coordonnées du médiateur ou des médiateurs dont il relève afin de permettre au consommateur de saisir directement le médiateur à partir des mentions inscrites**. La seule mention de la possibilité d'avoir recours à la médiation ne répond pas à ces obligations. Il en irait de même de la seule mention de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, avec communication du lien vers le site internet européen.

En conséquence, le professionnel est tenu de mentionner sur l'ensemble des supports visés à l'article R.616-1 précité, **le nom et l'adresse du site internet du médiateur** dont il relève pour permettre au consommateur de déposer en ligne sa demande de médiation, **ainsi que l'adresse postale du médiateur** dès lors que l'article L.614-3 du même code prévoit que **cette modalité de recours doit toujours être possible**. (CECMC plénière, 26 mai 2021)

Les adhérents doivent donc inscrire de manière visible et lisible sur leur site internet, conditions générales de vente ou tout autre support adapté, **le nom et l'adresse du site internet du médiateur** proposé par l'UMIH, **ainsi que l'adresse postale du médiateur**, par le biais de la mention suivante :

"Après avoir saisi le service [ex : client, contentieux, ...] et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de [ex : 15 jours, 1 mois, ...], le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :
Adresse postale : Médiation Tourisme et Voyage
BP 80 303 75 823
Paris Cedex 17
Site internet : www.mtv.travel »

Ensuite, si l'un de ses clients saisit la MTV (après échec de la négociation avec le service compétent de votre adhérent et en cas d'avis rendu par le Médiateur), votre adhérent n'aura qu'à signaler être adhérent à l'UMIH pour que ne reste à sa charge que des frais de dossiers de 50,00 €HT.

SANCTIONS

Les professionnels qui ne remplissent pas cette obligation sont passibles d'une **amende de 15.000 € pour une personne morale** (article L.641-1 du Code de la consommation).

Il serait dommage que vos entreprises adhérentes soient sanctionnées pour un manquement de forme alors que cette obligation est respectée grâce à l'UMIH !

¹ Conformément à l'interprétation du juge administratif (TA de Poitiers, n°1801322, du 10 novembre 2020).

Pour plus d'informations vous pouvez consulter la fiche rédigée par la CECMC et dédiée à ce sujet : [Information et assistance du consommateur | economie.gouv.fr](#)