



La médiation de la consommation

Ce que doit savoir tout atelier d'art qui vend au public

— Mémo pratique —

L'essentiel en 30 secondes

- Depuis 2016, tout professionnel qui vend à des particuliers doit adhérer à un dispositif de médiation de la consommation — quel que soit le métier d'art, le statut ou le chiffre d'affaires.
- Deux obligations : adhérer à un médiateur agréé, puis afficher ses coordonnées (CGV, site, bons de commande).
- Coût modéré : de l'ordre de 50 à 150 € par an. Sanction en cas d'absence : jusqu'à 3 000 € (personne physique).
- La mise en conformité prend moins d'une heure. C'est aussi un signe de sérieux vis-à-vis de vos clients.

1. Êtes-vous concerné ?

L'obligation ne dépend ni de votre discipline ni de votre statut : elle naît de la vente à des particuliers. La question à se poser est simple — « est-ce que je vends, même ponctuellement, à des consommateurs ? »

✓ Vous êtes concerné si...	✗ Vous n'êtes pas concerné si...
Vous vendez des pièces ou des prestations à des particuliers, même occasionnellement : marchés, salons, boutique, atelier ouvert au public, vente en ligne, commandes directes.	Votre clientèle est exclusivement professionnelle : galeries revendeuses, boutiques, entreprises, institutions, collectivités, autres artisans.
Peu importe votre statut : artisan, micro-entrepreneur, artiste-auteur (Maison des artistes), société. Le statut d'artiste-auteur n'exonère pas.	<i>Attention : une seule vente à un particulier suffit à faire naître l'obligation.</i>

2. Vos deux obligations

Adhérer. Désigner un médiateur figurant sur la liste officielle des médiateurs agréés par la CECMC (disponible sur economie.gouv.fr), en signant une convention, généralement pour 3 ans. Il n'existe pas de médiateur dédié aux métiers d'art : un organisme généraliste convient (CNPM, CM2C, SMP...). Si vous adhérez à une fédération professionnelle, vérifiez d'abord si elle propose un médiateur : c'est souvent la voie la plus simple et la plus économique.

Informé. Afficher le nom, l'adresse et le site internet de votre médiateur, de manière visible et lisible, sur votre site internet, vos CGV et vos bons de commande — et rappeler cette possibilité au client dont la réclamation n'a pas abouti.

Mention type à insérer (CGV, site, bons de commande)

« Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige. Médiateur désigné : [nom] — [adresse] — [site internet]. »

À n'insérer qu'après signature de la convention d'adhésion : mentionner un médiateur sans adhésion effective est interdit.

3. En cas de litige, comment ça se passe

1. Le client vous adresse d'abord une réclamation écrite : la médiation n'est jamais la première étape.
2. Sans accord entre vous, il peut saisir votre médiateur — lui seul peut le faire, dans un délai de 12 mois après sa réclamation.
3. Le médiateur examine la recevabilité (environ 3 semaines), interroge les deux parties, puis propose une solution.
4. Chacun reste libre d'accepter ou de refuser la proposition ; à défaut d'accord, le client conserve la voie judiciaire. Le processus dure au maximum 90 jours, sauf litige complexe.

À retenir : la médiation est un espace de dialogue, pas un tribunal. Elle protège aussi l'artisan en objectivant le différend et en évitant, dans la plupart des cas, une procédure longue et coûteuse.

4. Coûts et sanctions

Ce que ça coûte	Ce que ça risque
Adhésion : 50 à 150 € / an environ pour une TPE ; certaines offres autour de 30–40 € pour 3 ans. Médiation effective (si un client saisit) : environ 60 à 120 € par dossier simple, à la charge du professionnel. Gratuite pour le consommateur.	Amende administrative (art. L.641-1 C. conso.) : 3 000 € — personne physique (micro-entrepreneur, artiste-auteur) 15 000 € — société Contrôles effectués par la DGCCRF.

5. Votre checklist de mise en conformité

- Vérifier si ma fédération / mon syndicat professionnel propose déjà un médiateur.
- Sinon, choisir un médiateur généraliste sur la liste officielle CECMC (economie.gouv.fr) et comparer : adhésion + coût par médiation.
- Signer la convention d'adhésion (durée usuelle : 3 ans).
- Insérer la mention type dans mes CGV, sur mon site et mes bons de commande.
- Conserver la convention avec mes documents commerciaux.
- Noter la date de renouvellement dans mon agenda.

Avertissement

Document d'information à vocation pédagogique, établi d'après les articles L.611-1 à L.616-3 et L.641-1 du Code de la consommation. Il ne se substitue pas à un conseil juridique ni aux informations officielles (DGCCRF / DDPP de votre département).

Sextant — Accompagnement stratégique d'ateliers d'art · sextant-ateliersdart.fr