



*Circulaire juridique N°31.23*

*du 13/11/2023*

## BREVE

Rappel et précisions sur les obligations des professionnels vis-à-vis des consommateurs concernant le recours à un service de médiation.

**Evolution des frais de médiation à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024** : reste à charge pour l'adhérent de 75€H.T./dossier.

## RECOURS OBLIGATOIRE A UN SERVICE DE MEDIATION

Comme indiqué dans nos circulaires juridiques (n° 41.15, 43.15, 47.15, 14.17, 33.17, 25.22 et 17.23 ), **nous vous rappelons qu'en tant que professionnels, vous avez depuis le 1<sup>er</sup> 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 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).

Ensuite, si l'un de ses clients du professionnel 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 75,00 €HT**.

### **1) Quelles coordonnées communiquer ?**

Les adhérents doivent faire figurer 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](http://www.mtv.travel) »*

Pour plus de détails nous vous renvoyons vers la circulaire juridique 25.22.

### **2) Sur quels supports afficher les coordonnées du Médiateur ?**

*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. »*

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.

**Précisions :** Le service juridique de la Médiation Tourisme et Voyage considère que les conditions de forme prévues par le Code de la consommation sont **cumulatives, et qu'en plus du site et des CGV** la mention devait apparaître sur les **bons de commande** (que l'on interprète comme le contrat, le devis) **ou**, en l'absence de tels supports, par **tout autre moyen approprié** (ce point est plus vague et vise le cas des professionnels qui doivent procéder par voie d'affichage dans les locaux par exemple).

**Attention,** les factures émises par les professionnels pourraient être concernées par cette mention du recours à la MTV si un autre document contractuel ne le fait pas par ailleurs.

**Ainsi,** pour les clients se présentant directement à la réception pour réserver, s'ils n'ont pas reçu l'information en amont, la mention relative au recours à la MTV devra y figurer.

### 3) 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 !**

### 4) En cas de contrôle par la DDPP

En cas de contrôle par la DDPP, pour attester adhérer à la Médiation Tourisme et Voyages vos adhérents peuvent transmettre le protocole UMIH – MTV en pièce jointe.

En principe cela suffit pour les contrôles DDPP, à défaut, vos adhérents peuvent appeler directement la MTV pour leur demander une attestation personnalisée, sous réserve de bien leur fournir leur attestation d'adhésion en cours de validité de votre UMIH départementale.

**Coordonnées MTV pour le professionnel (à ne pas transmettre aux clients) : [comptabilite2@mtv.travel](mailto:comptabilite2@mtv.travel) / 01.87.44.70.90**

#### **Pièce jointe :**

- Protocole UMIH – Médiation Tourisme et Voyage



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage



## PROTOCOLE D'ADHÉSION A LA CHARTE ET AUX STATUTS DE LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE

La Médiation Tourisme et Voyage (MTV) fondée en 2011, concrétise les travaux menés par les organisations professionnelles fondatrices (SNAV, SETO, FNAM) pour mettre en œuvre un dispositif de médiation pérenne, dans le secteur des services liés aux tourisme, transport, hébergement, loisir et voyage.

Gratuite pour le consommateur, la MTV permet de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente.

Par le présent protocole, l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH), souhaite que son organisation devienne membre de l'association MTV à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016 et s'engage à :

- Se conformer à la Charte et aux Statuts et ne pas en modifier les termes.
- Faire en sorte que les consommateurs soient explicitement informés de son adhésion à la MTV.
- S'acquitter de sa cotisation annuelle de 35 000€ HT (*qui pourra être revue en fonction de l'évolution des dossiers relatifs à ses adhérents*).

Fait à Paris, le 27 janvier 2016, en 2 exemplaires.



Pour la MTV

M. René Marc CHIKLI – Président



Pour l'UMIH

M. Roland HEGUY - Président



**PROTOCOLE D'ADHESION  
A LA CHARTE DE  
LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE**

Le 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'UMIH a rejoint les organisations signataires de la Charte de la Médiation Tourisme et Voyage, concrétisant les travaux menés par les trois organisations fondatrices (FNAM, SETO, FNAM), pour mettre en œuvre un dispositif de médiation pérenne, dédié aux services liés au voyage, au transport, à l'hébergement, aux loisirs et au tourisme. Gratuite pour le consommateur, elle permet de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente.

A la suite de l'adhésion à ce dispositif de l'UMIH pour le compte de ses adhérents, le Groupement national des Chaînes Hôtelières (GNC) confirme, par le présent protocole, de devenir adhérent à la Charte MTV.

Le GNC s'engage, par cette signature, à respecter la Charte, les Statuts et les modalités de fonctionnement, fixés par la MTV.

Fait à Paris, le 27 janvier 2016, en trois exemplaires.

A stylized, cursive signature in black ink.

**Pour la MTV  
M. René Marc CHIKLI  
Président**

A stylized, cursive signature in black ink.

**Pour l'UMIH  
M. Roland HEGUY  
Président**

A stylized, cursive signature in black ink.

**Pour le GNC  
M. Jacques BARRÉ  
Président**