
COMMISSION PARITAIRE DE MÉDIATION DE LA VENTE DIRECTE

100, Avenue du Président Kennedy – 75016 PARIS
Tél : 01 42 15 30 00 – Fax : 01 42 15 30 90 – cpmvd@fvd.fr

Pour en savoir plus :

<http://www.fvd.fr/tout-savoir-sur-la-vente-directe/commission-paritaire-de-mediation>



- PRÉSENTATION GÉNÉRALE
- LA MÉDIATION EN VENTE DIRECTE
- PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA CPMVD
- SAISIR LA CPMVD

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD) a été mise en place le 1^{er} janvier 1995 par la Fédération de la Vente Directe, avec le soutien des pouvoirs publics et de certaines organisations de consommateurs.

Sa compétence s'étend aux litiges survenus en France ou tout autre pays membre de l'Union européenne si l'une des parties réside sur le territoire français.

La CPMVD a été agréée auprès de la Commission européenne par le ministre en charge de l'Économie dès le 9 mai 2006.

Elle offre une voie de recours amiable garantissant les principes d'une médiation de qualité.

LA MÉDIATION EN VENTE DIRECTE

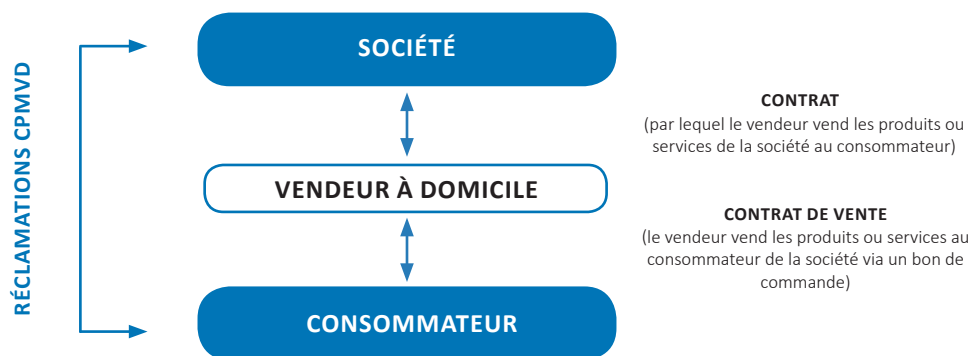
La Médiation de Consommation est un processus structuré dans lequel un médiateur a pour mission de faciliter la résolution amiable d'un différend qui oppose un professionnel à un consommateur.

La Médiation est un processus librement accepté par les parties, qui restent libres de l'interrompre à tout moment.

L'avis rendu n'a pas de force contraignante. Les parties gardent à tout moment leur droit d'ester en justice.

La CPMVD est compétente pour traiter les réclamations qui surviennent à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat entre un consommateur et une entreprise de Vente Directe. Elle peut être saisie par le consommateur.

En médiation, deux acteurs sont à prendre en considération : la société qui commercialise le produit ou le service et un consommateur.



La CPMVD cherche une résolution amiable avec la société, quelle que soit la nature du différend et quel que soit le statut juridique du vendeur.

PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA CPMVD

Une procédure gratuite, rapide, et confidentielle

- Le consommateur saisit gratuitement la CPMVD (hors frais postaux).
- La CPMVD garantit la confidentialité des informations et des documents dont elle a connaissance vis-à-vis des tiers.
- La CPMVD traite les dossiers dans un délai indicatif de deux mois.

Une instance indépendante, impartiale, paritaire, sectorielle, et transparente

- La CPMVD traite les dossiers en toute indépendance, et ne reçoit aucune instruction.
- Sa composition garantit un caractère impartial et paritaire. Elle est présidée par un Professeur émérite de droit, entouré de deux représentants des organisations nationales de consommateurs agréés et de deux représentants d'entreprises de Vente Directe.
- Elle est sectorielle puisqu'elle traite de tout litige entre un consommateur et une société de Vente Directe, adhérente ou non de la Fédération de la Vente Directe.
- Elle est transparente et rend compte de son activité dans son rapport annuel, disponible gratuitement sur son site internet.

SAISIR LA CPMVD

