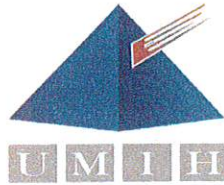




La Médiation  
Tourisme  
et Voyage



**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.

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

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

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



*Circulaire juridique N°17.23*

*du 29/06/2023*

## BREVE

Suite à plusieurs contrôles de la D.G.C.C.R.F., nous vous rappelons et précisons les obligations des professionnels vis-à-vis des consommateurs concernant le recours à un service de médiation et l'inscription sur la liste BLOCTEL.

## RECOURS OBLIGATOIRE A UN SERVICE DE MEDIATION

Comme indiqué dans nos circulaires juridiques (n° 41.15, 43.15, 47.15, 03.16, 14.17, 33.17 et 25.22 ), **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 50,00 €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) Information relative à la plateforme européenne de règlement des litiges

En application de l'article L.616-2 du Code de la consommation, nos professionnels doivent également prévoir d'insérer sur leur site internet un lien vers la plateforme européenne de règlement des litiges. Cette information est notamment à destination des clients étrangers, afin qu'ils puissent déposer leur réclamation, directement depuis cette plateforme. En pareil cas le professionnel recevra un email provenant de la plateforme lui demandant de répondre à une réclamation d'un client.

A défaut de solution satisfaisante le client pourra saisir la MTV, organisme de médiation du professionnel.

Le lien à insérer sur les sites internet des professionnels est le suivant : [Règlement en ligne des litiges | Commission européenne \(europa.eu\)](#)

## MENTION RELATIVE AU SERVICE BLOCTEL

Bloctel est un service public français qui vise à mettre fin au démarchage abusif.

**Bloctel vise à encadrer le démarchage téléphonique**, signifiant que c'est le professionnel qui démarché le particulier « prospect ».

Pour nos professionnels, en règle générale, c'est le client qui appelle l'établissement et qui lui transmet ses coordonnées en vue de la finalisation de la réservation. Dans ce cadre, nos professionnels ne devraient pas devoir s'inscrire sur le site bloctel puisqu'ils ne font pas de démarchage auprès de prospects (=non-clients).

De plus, pour toute relation contractuelle en cours ou pré-existante, nos professionnels peuvent contacter les clients ou anciens clients, sous réserve que ces derniers aient accepté d'être contactés.

**En revanche, nos professionnels ont l'obligation d'informer leurs clients, à l'occasion de la contractualisation de l'existence de ce service.**

En effet l'article L 223-2 du Code de la consommation dispose : *« Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.*

*Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur. »*

Ainsi et eu égard à la rédaction de l'article L.223-3 du Code de la consommation, **puisque les professionnels collectent le numéro de téléphone lors de la réservation** (par téléphone, via leur module de réservation à distance, etc), **ils doivent insérer dans leur CGV la mention type suivante : « Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus d'informations : [Bloctel](#) ».**

En complément, vous pouvez consulter le site BLOCTEL accessible au lieu suivant : [Bloctel - Espace entreprise](#)



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<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 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 »)<sup>1</sup> 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](http://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 !**

<sup>1</sup> 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](#)