



OBLIGATION DE DÉSIGNER UN MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION POUR TOUTE ENTREPRISE FAISANT DE LA VENTE DIRECTE

Depuis 2016, il est obligatoire pour toute entreprise effectuant de la vente directe à des consommateurs de désigner un médiateur à la consommation. Ce médiateur doit être une entreprise agréée par les pouvoirs publics et dont la désignation de votre part se fait contre rémunération. Ce médiateur à la consommation pourra être saisi par les consommateurs à qui vous auriez vendu des produits pour venir arbitrer d'éventuels litiges sur ces ventes.

OBLIGATION DE RECOURIR À UN MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION SI VOUS FAITES DE LA VENTE DIRECTE

Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un dispositif de règlement à l'amiable en cas de litige. Le consommateur peut demander à recourir à ce médiateur désigné en cas de problème avec le produit qu'il a acheté et si vous n'avez pas réussi à régler le conflit en amont. L'objectif étant de parvenir à trouver un accord amiable pour éviter d'entrer dans une procédure en justice.

QUI EST CONCERNÉ ?

Cette obligation concerne chaque apiculteur avec une activité de vente directe aux particuliers, mais également les structures collectives ayant un statut juridique et une responsabilité morale comme les points de vente collectifs, les coopératives, les drive fermiers...

Le dispositif de médiation ne touche pas la vente entre professionnels. Seule votre activité de vente directe aux particuliers est donc concernée (vente sur votre exploitation, sur les marchés, via votre site internet...) et non vos relations commerciales avec d'autres entreprises (supermarchés, grossistes, épiceries fines...).

COMMENT CHOISIR SON MÉDIATEUR ?

Le médiateur est choisi parmi une liste de médiateurs référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le coût de l'adhésion est annuel, mais il faut ajouter d'éventuels frais de traitement d'un litige qui ne seront à régler que si un client saisit le médiateur.

QU'EST-CE QUE JE RISQUE ?

En cas de contrôle et d'absence de médiateur, l'entreprise concernée est passible d'une amende administrative allant jusqu'à 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale.

DÉROULÉ D'UN RECOURS À UN MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

Le contact du médiateur choisi doit être fourni au consommateur, que ce soit via les Conditions Générales de Vente, les bons de commande, ou par tout autre moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage dans votre magasin).



Le consommateur, après avoir tenté de résoudre le problème avec le professionnel, peut recourir à ce médiateur avant de contacter un tribunal.

Un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une réclamation écrite, directement auprès du professionnel ou de son service-clientèle ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur doit engager sa demande auprès du médiateur dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige est compatible avec la médiation: les domaines liés à la santé, à l'intérêt général ou à l'enseignement supérieur sont incompatibles avec la médiation.

Si les parties ne parviennent pas seules à trouver un accord, le médiateur de la consommation propose, dans un délai de 90 jours, une solution permettant la résolution amiable du litige. À charge pour les parties de l'accepter ou de la refuser.

En cas de refus, les parties peuvent décider de poursuivre leur litige devant le juge judiciaire.

LES DÉMARCHES À EFFECTUER

Contactez une structure (association ou société) agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).



Liste disponible en ligne sur le site economie.gouv.fr

Le montant à régler peut varier suivant le médiateur retenu. Il comprend une part fixe d'adhésion + un montant pour chaque litige traité.

QUEL MÉDIATEUR CHOISIR ? COMPARAISON TARIFAIRE DES DIFFÉRENTS MÉDIATEURS

Les trois médiateurs conseillés par les Chambres d'Agriculture :



MÉDIATEURS RÉFÉRENCÉS	DESCRIPTIF	COÛT DE L'ADHÉSION	COÛT DU LITIGE
MEDIASET	Médiateur spécialisé dans le domaine animal et agricole : élevage, fabrication et vente de produits alimentaires, activités de services et de loisirs associées.	25€ HT/an, soit 90€ TTC Pour la période de 3 années couverte par la convention.	140€ HT par dossier La gestion des litiges s'effectue à distance
AME	Association regroupant des médiateurs conventionnels et juridictionnels), issus de la profession d'avocat, de juriste et toute autre profession.	50€/an, soit 150€ TTC Pour la période de 3 années couverte par la convention.	En fonction du montant du litige : < 200€ : 60€ TTC 200€-1000€ : 150€ TTC 1000€-5000€ : 300€ TTC > 5000€ : 500€ TTC
CM2C	Association disposant d'un réseau de médiateurs spécialisé dans le règlement des conflits dans le secteur de la consommation.	40€ HT / 3 ans : entreprise <10 salariés 120€ HT/ 3 ans : entreprise de plus de 10 salariés	30€ HT pour une gestion par téléphone 70 €HT pour une gestion des litiges en présentiel.

Les médiateurs examinés par l'ADA Pays de la Loire :

MÉDIATEURS RÉFÉRENCÉS	COÛT DE L'ADHÉSION	COÛT DU LITIGE
Société Médiation Professionnelle	- Chiffre d'affaire < 60 000 € : 30€ TTC/3ans - Chiffre d'affaires compris entre 60 000€ et 1 000 000€ : droit d'entrée = chiffre d'affaire divisé par 1 000 hors taxe + abonnement annuel = chiffre d'affaire divisé par 1 000 hors taxe. Exemple : si Chiffre d'affaires de 100 000€ : 200€ la première année puis 100€/an.	Information non fournie par le médiateur
CNPM	60€ TTC/an pour les entreprises de 5 salariés ou moins	72€ TTC si le litige fait moins de 1 000 €
Atlantique médiation	120 €HT/an	Entre 150€ HT et 600€ HT selon le temps nécessaire pour régler le litige

EN RÉSUMÉ : JE DOIS DONC DÉSIGNER UN MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION ?

La loi est claire sur le sujet : La désignation d'un médiateur à la consommation est obligatoire pour toute entreprise faisant de la vente directe aux consommateurs. De plus des cas de contrôles de la part de la DGCCRF sur le respect de cette obligation nous ont été signalés.

RÉFÉRENCES



Site gouvernemental (résumé des obligations de lois + liens vers les textes de lois)



La liste des médiateurs à la consommation agréés au 1^{er} janvier 2023



Résumé de l'obligation par la Chambre d'Agriculture de Charente-Maritime



« Place des Entreprises » = Service de conseils de l'Etat aux TPE et PME



En cas de problème transfrontalier, il faut avoir recours aux médiateurs européens

LES RÈGLES À RESPECTER EN MATIÈRE DE MÉTROLOGIE ET D'INSTRUMENTS DE PESÉE POUR LA MISE EN POT DU MIEL

Les instruments de pesée utilisés pour calculer le poids de chaque mise en pot de miel doivent répondre à des normes précises et faire l'objet d'un contrôle annuel. Les apiculteurs ne répondant pas à ces normes peuvent s'exposer à des sanctions lors des contrôles de la DGCCRF. L'ADA Pays de la Loire est partie à la rencontre des services de l'Etat en charge de cette réglementation et les acteurs du secteur pour faire le point.

LA MÉTROLOGIE QU'EST-CE QUE C'EST ?

La métrologie est l'ensemble des disciplines liées à la mesure. Nous nous intéressons ici à la « métrologie légale » qui regroupe un ensemble d'exigences et de procédures de contrôle imposées par l'Etat pour garantir la fiabilité de certains instruments de mesure (balances, pompes à essence, taximètres...) afin d'assurer la protection du consommateur, la loyauté des échanges et la bonne application des lois et règlements.

LES OBLIGATIONS À RESPECTER PAR LES APICULTEURS EN MATIÈRE DE MÉTROLOGIE

La mise en pots de miel et les autres opérations de préparation et de conditionnements des produits mis à la vente (pain d'épices, gelée royale, pollen...) nécessitent l'utilisation d'un instrument de pesée qui respecte la réglementation en matière de métrologie. On parle alors de « balance réglementée ».

NOTE

Ces opérations de conditionnement du miel et des produits de la ruche relèvent de la réglementation sur le « préemballage » des produits.

Une balance réglementée doit être contrôlée une fois par an par une entreprise agréée par l'Etat. Ces contrôles sont normalisés et standardisés. A la fin du contrôle il vous sera remis une vignette verte à coller sur votre appareil et justifiant du bon fonctionnement de sa pesée.

- Prix moyen d'un contrôle annuel de balance réglementée : entre 100€ et 130€ HT/contrôle.

Les réparations qui sont apportées à une balance réglementée doivent être effectuées par une entreprise agréée.

Cette obligation est à respecter dès que vous effectuez une mise en pot de miel dans un objectif de commercialisation, indépendamment de votre nombre de ruches ou de votre statut.

LES BALANCES RÉGLEMENTÉES



Pour savoir si un appareil de pesage répond aux normes de réglementation il faut vérifier si celle-ci comporte une vignette verte certifiant de sa conformité. Si l'appareil ne comporte pas cette vignette il ne peut donc pas être considéré comme appareil réglementé.

La conformité à un certificat UE de type se traduit aussi par le marquage suivant sur la balance :



Dans cet exemple 06 est l'année de fabrication et XXXX est le numéro de l'organisme notifié.

Aucun des appareils de mise en pots (doseuses, balances, ...) commercialisés chez les vendeurs de matériel apicole n'est considéré comme une balance réglementée à notre connaissance. Un appareil non réglementé au moment de l'achat (absence de la vignette verte) ne pourra pas être réglementé par la suite.

Une balance réglementée se trouve le plus souvent chez un vendeur disposant d'un agrément pour apposer la vignette. La balance est vendue avec une vignette verte qui fait office de validité pour la première année d'utilisation.

- Montant d'achat d'une balance réglementée : Environ 350€ HT pour une balance d'une porte de 1kg600 et une précision de 0.5g ou une balance d'une portée de 3kg200 et une précision de 1g.

La précision de la balance à utiliser est dépendante de la quantité de miel (ou autre produit apicole) mise en pot/conditionnée :

- De 10g à 49g de produit : balance ayant une précision de 0.2g.
- De 50g à 199g de produit : balance ayant une précision de 0.5g.
- De 200g à 2kg de produit : balance ayant une précision de 1g.

A chaque balance réglementée est attribuée un carnet de métrologie, carnet qui vous sera remis au moment de l'achat. Ce carnet est rempli par le salarié dépêché par l'organisme agréé lors des visites annuelles de contrôle de la balance ainsi que lors des opérations de réparations éventuelles. Il est à conserver comme preuve des opérations conduites sur votre balance.

LES RISQUES ENCOURUS À NE PAS AVOIR DE BALANCE RÉGLEMENTÉE

En cas de contrôle par la DGCCRF, l'erreur non intentionnelle d'une mesure de masse ou l'absence d'une balance homologuée font l'objet de contravention, ce qui représente une amende 1 500 € maximum, pouvant atteindre 3 000 € en cas de récidive constatée.

Si l'inspecteur considère que la pratique était faite de façon trompeuse volontairement la sanction peut devenir un délit. Dans ce cas la sanction peut s'élever jusqu'à 300 000 € et 2 ans de prison.

Si vous possédez une balance réglementée celle-ci peut aussi faire l'objet d'un contrôle de la part du pôle métrologie de la DREETS (Directions Régionales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités). L'amende infligée en cas d'absence d'homologation annuelle par une entreprise agréé est égale à deux fois le montant des contrôles qui auraient dû être effectués.



©Alexa Brunet

LISTE DES ENTREPRISES AGRÉÉES POUR LE CONTRÔLE ET LA RÉPARATION DE BALANCES



La liste complète des entreprises disposant d'un agrément pour la réparation et le contrôle des balances réglementées est disponible sur le site du ministère de l'économie

LES RÈGLES À RESPECTER EN MATIÈRE DE POIDS DE MIEL DANS LES POTS ET LEUR CONTRÔLE

Un apiculteur utilisant une doseuse ou un autre appareil de pesée qui n'est pas un dispositif réglementé pour mesurer le poids du miel lors de sa mise en pot n'est pas obligé de repeser systématiquement ses pots, il peut procéder à un contrôle d'un échantillon du lot. La taille de cet échantillon n'est pas fixée mais la vérification d'un pot toute les heures de mise en pot est un minimum acceptable selon le [guide des bonnes pratiques de contrôle métrologique interne](#) (page 13). Un échantillon correspondant à 7 à 10 pots par lot et par heure de travail environ est suggérée par la DGCCRF. Il est important que ces contrôles soient effectués de façon la plus homogène possible au sein du lot (Ne pas faire tous les comptages à la fin de la journée).

Les points contrôlés en cas de contrôle par la DGCCRF sont surtout le fait d'avoir une balance réglementée à jour, la présence du carnet métrologique rempli par l'entreprise venue contrôler la balance et la quantité effective de miel dans les pots.

Pour savoir si un lot de pots de miels est conforme selon la DGCCRF il doit respecter les règles suivantes :

- 1° Le contenu effectif des pots du lot ne doit pas être inférieur, en moyenne, au contenu nominal ;
- 2° La proportion de pots présentant une « erreur en moins » supérieure à l'erreur maximale tolérée indiquée dans le tableau ci-dessous doit être suffisamment faible pour ne pas apparaître lors des tests statistiques de contrôle. Par « erreur en moins » on entend la quantité de produit manquant dans le pot par rapport à la quantité affichée sur le pot.

CONTENU NOMINAL "QN" en grammes ou millilitres	ERREURS EN MOINS	
	En pourcentage de "QN"	En grammes ou millilitres
5 à 50	9	-
50 à 100	-	4,5
100 à 200	4,5	-
200 à 300	-	9
300 à 500	3	-
500 à 1.000	-	15
1.000 à 10.000	1,5	-
10.000 à 15.000	-	150
Supérieur à 15.000	1	-

EXEMPLE : Pour un lot de pots de 500g de miel, la moyenne des contrôles effectués par échantillonnage doit au moins être de 500g et aucun pot contrôlé ne doit montrer plus de 15g de miel manquant, c'est-à-dire faire moins de 485g.

 Ces règles sont résumées dans le décret du 31 janvier 1978

Il est à noter que le poids des contenants en verre peut parfois être très variable entre deux fabricants, voir au sein d'un même lot. Il est donc conseillé d'y apporter une vigilance particulière pour éviter de se retrouver en infraction involontaire. Une lecture du document technique fourni au moment de l'achat des pots est conseillée.



CONSERVATION DE TRACES ÉCRITES DES CONTRÔLES EFFECTUÉS

Il est indispensable de conserver des traces écrites des procédures de contrôles de façon globale, mais aussi des relevés effectués. Chaque apiculteur doit donc avoir à disposition les documents suivants :

- Une version écrite de la procédure de contrôle qui sera appliquée pour vérifier la masse des produits mis en pot (moment des contrôles, fréquences des contrôles...). Ce document devra aussi indiquer qu'est ce qui sera fait en cas de constatation d'un problème dans les pesées.
- Un document écrit centralisant les informations concernant les contrôles effectués : dates des contrôles et masse mesurée à chaque fois

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

-  Article du ministère de l'économie présentant la métrologie légale
-  Le site du gouvernement sur la métrologie légale
-  Article de la DGCCRF « Contrôle des quantités vendues à destination des professionnels »
-  Décret du 31 janvier 1978 relatif au contrôle métrologique de certains préemballages
-  Liste des entreprises agréées pour faire des contrôle et réparer les balances réglementées
-  Plaquette « Réglementation en matière de métrologie légale » de la DREETS Bretagne
-  Guide des bonnes pratiques concernant les modalités du contrôle métrologique interne de produits préemballés