

***Fiche juridique, fiscale et
sociale***

concernant

***les gîtes d'étapes, les gîtes de
séjour ou de groupes***



Fiche juridique, fiscale et sociale

concernant les gîtes d'étapes, les gîtes de séjour ou de groupes

Sommaire

A. Principes généraux : définitions et classement

1. Définition réglementaire
2. Procédure de classement

B. Obligations juridiques, fiscales et sociales des prestataires

1. Qualification, statut juridique et déclaration d'activité
2. Obligations fiscales
 - a. Imposition des bénéficiaires
 - b. Application de la TVA
 - c. Paiement de la contribution économique territoriale (*remplaçant la taxe professionnelle*)
 - d. Autres impôts applicables
1. Taxe de séjour
2. Contribution à l'audiovisuel public
3. Application de la législation sociale

C. Réglementations spécifiques applicables

1. Règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)
2. Règles d'accessibilité des personnes handicapées dans les établissements existants recevant du public
3. Réglementation sanitaire concernant les denrées alimentaires
4. Obtention d'une licence de boissons
5. Détention d'un permis d'exploitation pour le service de boissons
6. Autorisation préalable de la SACEM et paiement de redevances d'auteurs



7. Obligation d'affichage des prix et l'information des consommateurs
8. Fiche individuelle de police pour les clients étrangers
9. Procédure de médiation des litiges entre consommateurs et professionnels



A. Principes généraux : définitions et classement

1. Définition réglementaire

D'un point de vue juridique, les notions de gîtes d'étape, gîtes de séjour et gîtes de groupe ne font pas l'objet d'une définition législative ou réglementaire. Seuls certains réseaux privés de promotion du tourisme rural ont formulé une définition de ces concepts dans le cadre de leur charte de qualité.

D'une façon générale, le **gîte d'étape** est un mode d'hébergement conçu pour accueillir des randonneurs, des cyclotouristes ou des cavaliers. Il est d'usage que les gîtes d'étape se situent sur un itinéraire de randonnée reconnu (GR, FFRP...) ou à moins de 2 km de ces itinéraires et privilégient l'accueil à la nuitée.

Le **gîte de séjour ou gîte de groupe** est un mode d'hébergement conçu pour accueillir des groupes ou des familles pour un séjour d'un week-end, d'une semaine ou plus. Les gîtes de séjour ou de groupes sont des gîtes de grande capacité, compris en général entre 12 et 50 personnes qui permettent l'accueil collectif de familles ou de groupes.

A la différence du gîte rural qui correspond à un logement meublé avec une vocation privative, les gîtes d'étape et les gîtes de séjour ou de groupe ont une dimension collective. Dans ce cadre, l'exploitant de ce type d'établissements peut proposer des prestations de restauration ou la mise à disposition d'une cuisine en gestion libre.

Désormais, les gîtes d'étape et les gîtes de séjour ou de groupe peuvent correspondre au **concept législatif d'auberge collective** instauré par la loi de finances pour 2020.

Selon le code du tourisme, une auberge collective est un établissement commercial d'hébergement qui offre des lits à la journée dans des chambres partagées ainsi que dans des chambres individuelles à des personnes qui n'y élisent pas domicile. Elle poursuit une activité lucrative ou non. Elle est exploitée, par une personne physique ou morale, de manière permanente ou saisonnière. Elle est dotée d'espaces collectifs dont au moins un espace de restauration. Les sanitaires sont communs ou privatifs dans les chambres. Elle peut comprendre un ou plusieurs bâtiments collectifs.

([art. L. 312-1 du code du tourisme](#) issu de l'[article 113 de la loi n° 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020](#))

2. Procédure de classement

Ces formules d'hébergement peuvent faire l'objet d'un classement administratif volontaire en tant qu'auberges collectives à l'instar notamment des meublés de tourisme, des hôtels de tourisme ou des campings ([Arrêté du 12 septembre 2022 fixant les normes et la procédure de classement des auberges collectives](#)).

L'arrêté du 12 septembre 2022 détermine la méthode et la procédure de classement et homologue le tableau de classement des auberges collectives. Comme pour tout mode d'hébergement touristique faisant l'objet d'un classement, la procédure de ce classement est précisée par Atout France, organisme officiel créé par l'Etat.

V. site internet officiel : <https://www.classement.atout-france.fr/>



Les propriétaires peuvent par ailleurs adhérer volontairement aux réseaux privés qui assurent la promotion de ce type de prestations tels notamment Accueil Paysan, Gîtes de France et Rando Accueil.

Lorsque l'exploitant adhère à un réseau local ou national de promotion du tourisme, il s'engage à respecter les différentes obligations formulées par la charte de qualité où le cahier des charges.

B. Obligations juridiques, fiscales et sociales des prestataires

1. Qualification, statut juridique et déclaration d'activité

Sur le plan juridique, les prestations réalisées dans le cadre de gîtes d'étape ou de séjour correspondent le plus souvent à l'exercice d'une activité commerciale qui nécessite une immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS).

Cette activité peut être exercée dans le cadre d'une entreprise individuelle commerciale ou d'une société de forme commerciale (*société à responsabilité limitée, société anonyme, société par actions simplifiées...*).

Il faut noter le cas particulier des prestations réalisées dans le cadre d'exploitations agricoles auquel cas les activités correspondantes sont juridiquement agricoles conformément au code rural.

Il faut aussi tenir compte des locations de gîtes de groupe sans prestations parahotelières qui peuvent être considérées comme des activités civiles non professionnelles.

Les déclarations de début d'activité, des principales modifications et de cessation d'activité doivent être réalisées auprès du Guichet unique dématérialisé des entreprises (remplaçant à compter de 2023 les centres de formalités des entreprises).

Ces formalités doivent être accomplies sur le site internet officiel suivant :
<https://formalites.entreprises.gouv.fr/>

Administration compétente :

- Greffe du tribunal de commerce
- INPI : Guichet unique des entreprises

Références réglementaires :

- art. L.123-1 et s. et art. R.123-1 et s. du code de commerce

2. Obligations fiscales

a. Imposition des bénéficiaires

Sur le plan fiscal, les entreprises qui exploitent un gîte d'étape ou un gîte de séjour relèvent d'un régime d'imposition des bénéficiaires commerciaux soit au titre de l'impôt sur le revenu,



soit au titre de l'impôt sur les sociétés. D'une façon générale, les recettes perçues sont de nature commerciale sur le plan fiscal, quelle que soit la qualification juridique des activités exercées.

Dans le cadre du régime de l'impôt sur le revenu, les prestataires concernés peuvent relever :

- soit du **régime des micro-entreprises (dénommé micro-BIC)** s'il s'agit d'activités exercées à titre individuel dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 188 700 € (2023). Selon ce régime fiscal, le résultat fiscal est déterminé de façon simplifiée par l'application d'un abattement forfaitaire de 71 % sur les recettes.

Il est permis de s'interroger sur le bien-fondé de la réponse ministérielle Brun du 21/05/2019 qui affirme que les gîtes d'étape sont exclus de l'abattement de 71 % pour devoir faire l'objet de l'abattement de 50 % au motif que ce mode d'hébergement n'est pas classé ([RM Brun JOAN 21/05/2019](#)). Il peut être considéré que s'agissant d'une activité de fourniture de logement, autre que la location de meublés de tourisme, celle-ci est éligible à abattement de 71 % conformément à l'article 50-0 du CGI.

Depuis le 1^{er} janvier 2009, les entreprises individuelles affiliées à la SSI (*régime de sécurité sociale des indépendants*), dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas 188 700 € (2023). (*activités d'achat-revente, de restauration et d'hôtellerie ou de parahôtellerie*), relèvent en principe du statut d'auto-entrepreneur. Dans ce cadre, elles peuvent faire l'objet d'un taux de l'impôt sur le revenu calculé sur leur chiffre d'affaires qui s'élève à 1 %.

- soit d'un **régime réel d'imposition des bénéficiaires commerciaux**, de plein droit ou par option, avec la tenue d'une comptabilité en partie double permettant de déterminer le résultat réel de l'activité exercée.

Dans le cadre du régime de l'impôt sur les sociétés, les prestataires font application d'un régime réel d'imposition des bénéficiaires commerciaux.

Si l'activité est exercée par un agriculteur, les recettes commerciales réalisées peuvent être rattachées aux recettes agricoles pour les exploitants qui relèvent d'un régime réel d'imposition des bénéficiaires agricoles dans la mesure où le montant annuel des recettes issues des prestations touristiques n'excèdent pas 100 000 € TTC, ni 50 % des recettes agricoles TTC.

b. Application de la TVA

Les prestataires qui exercent une activité d'hébergement dans le cadre de gîtes d'étape ou de gîtes de séjour relèvent en principe du régime général de la TVA dès lors qu'ils assurent le service de prestations parahôtelières.

Dans ce cas, ils doivent facturer la TVA au taux réduit de 10 % sur les prestations d'hébergement.

La loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a instauré le taux réduit de TVA (soit 10 % depuis 2014) pour l'ensemble des prestations de restauration, à l'exception du service des boissons alcoolisées qui sont soumises au taux normal de TVA de 20 %.

Les entreprises dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 91 900 € (2023) peuvent relever du régime de franchise en base de TVA qui les dispense de facturer la TVA sur les



prestations réalisées avec toutefois l'impossibilité de déduire la TVA facturée par les fournisseurs. Ces entreprises peuvent toutefois exercer une option pour l'application de la TVA dans la mesure où elles proposent la réalisation de prestations parahôtelières.

Il est à noter le cas spécifique des locations de gîtes de groupe sans prestations parahôtelières qui sont en principe exonérées de la TVA.

c. Paiement de la contribution économique territoriale (*remplaçant la taxe professionnelle*)

L'activité d'hébergement exercée dans le cadre de gîtes d'étape, de séjour ou de groupes est soumise au paiement de la contribution économique territoriale (*remplaçant la taxe professionnelle*) selon les règles de droit commun avec un calcul de l'impôt selon l'importance de la valeur locative des immeubles utilisés, la valeur ajoutée réalisée par chaque entreprise et le montant des taux votés par les différentes collectivités territoriales.

Plus précisément, il est fait application de la cotisation foncière des entreprises dont le montant est calculé sur la base de la valeur locative des biens immobiliers utilisés.

d. Autres impôts applicables

1. Taxe de séjour

Les prestataires de gîtes d'étape et de séjour doivent facturer à leurs clients la taxe de séjour lorsque celle-ci a été mise en place par la commune de la situation de l'hébergement. Le montant de cette taxe est fonction du classement ou non de l'établissement.

En principe, les hébergements en attente de classement ou sans classement, le tarif applicable par personne et par nuitée est compris entre 1 % et 5 % du coût par personne de la nuitée dans la limite du tarif le plus élevé adopté par la collectivité ou, s'il est inférieur à ce dernier, du tarif plafond applicable aux hôtels de tourisme 4 étoiles (soit au maximum 2,30 € par personne).

Toutefois, si les hébergements proposés correspondent à la définition législative des auberges collectives présentée ci-dessus, le tarif de la taxe de séjour applicable correspond à celui concernant les hôtels classés avec une étoile, soit un tarif compris entre 0,20 € et 0,80 € par personne et par nuitée de séjour.

([art. L. 2333-30 du code général des collectivités territoriales](#)).

2. Contribution à l'audiovisuel public

La contribution à l'audiovisuel public a été supprimée par la [loi n° 2022-1157 du 16 août 2022 de finances rectificative pour 2022](#)

3. Application de la législation sociale

Les personnes non salariées qui exercent une activité de location de gîtes d'étape ou de gîtes de séjour doivent être affiliées au régime social des indépendants (SSI-URSSAF, ex-RSI) si elles exercent une activité juridiquement considérée comme commerciale.

Si l'activité d'hébergement est située sur une exploitation agricole, celle-ci relève du régime social agricole.



À ce titre, les personnes concernées doivent acquitter des cotisations pour les différentes branches sociales (*assurance maladie, assurance vieillesse, allocations familiales...*) et bénéficient des prestations correspondantes.

Les exploitants de gîtes d'étape et de séjours exerçant une activité commerciale et affiliés au RSI peuvent opter pour le statut d'auto-entrepreneur dès lors que leurs chiffres d'affaires annuels n'excèdent pas 188 700 € (2023) et qu'ils relèvent du régime fiscal des micro-entreprises.

Ce statut, applicable depuis le 1^{er} janvier 2009, permet un calcul simplifié et strictement proportionnel des cotisations sociales, soit 12,3 % (2023) du chiffre d'affaires réalisé, éventuellement augmenté d'un prélèvement fiscal de 1 % au titre de l'impôt sur le revenu.

Administrations compétentes et ressources internet :

- <https://www.secu-independants.fr/>
- <https://www.autoentrepreneur.urssaf.fr/portail/accueil.html>
- Mutualité sociale agricole : <https://www.msa.fr/lfy>

Références réglementaires :

- code de la sécurité sociale - code rural

C. Réglementations spécifiques applicables

1. Règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)

Principes généraux :

Les loueurs de gîtes d'étape et de gîtes de séjour ou de groupe doivent faire application du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public dès lors que la capacité d'accueil excède 15 personnes. A ce titre, les gîtes d'étape et de séjour ou de groupe sont classés en tant qu'établissements de 5^{ème} catégorie si la capacité d'accueil n'excède pas 100 personnes.

Selon cette réglementation, toute création, tout aménagement ou toute modification d'un établissement d'hébergement doit faire l'objet d'une autorisation d'ouverture, en tant que locaux à sommeil, délivrée par le maire après visite de réception par la commission de sécurité compétente. Ensuite, ces établissements doivent faire l'objet d'une visite tous les cinq ans.

Administration compétente :

- Service Départemental d'Incendie et de Secours - Service de la sécurité de la mairie

Références réglementaires :

- [art. L. 141-1 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)
- [art. D. 141-1 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)



[- arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP](#)

2. Règles d'accessibilité des personnes handicapées dans les établissements existants recevant du public

Principes généraux :

Les gîtes d'étape et les gîtes de séjour sont des établissements recevant du public. A ce titre, ils doivent permettre l'accessibilité de l'ensemble des personnes handicapées. Ces dispositions concernent l'accessibilité des parties extérieures et intérieures des bâtiments, les circulations, une partie des places de stationnement, l'installation d'un ascenseur (*obligatoire si l'établissement peut recevoir 50 personnes en sous-sol, mezzanine ou étage*), les locaux et leurs équipements. Les établissements avec hébergement doivent comprendre plusieurs chambres accessibles aux personnes handicapées et doivent être équipés de douches ou cabines avec au moins une unité accessible.

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et le décret 2006-555 du 17 mai 2006 ont instauré de nouvelles règles d'accessibilité des locaux aux personnes handicapées qui doivent s'appliquer à l'ensemble des établissements recevant du public.

L'obligation de respecter les nouvelles règles d'accessibilité doit être appliquée au plus tard le 1^{er} janvier 2015 pour les parties des établissements recevant du public existants de 5^{ème} catégorie. Un arrêté du 21 mars 2007 prévoit toutefois des modalités particulières (*cheminements, escaliers, ascenseurs, portes, sanitaires...*) pour certains équipements lorsqu'il existe des contraintes liées à la présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment.

Afin de faire face au retard pris par de nombreux établissements dans la réalisation des travaux de mise aux normes, le Gouvernement a mis en place par l'ordonnance n° 2014-1090 en date du 26 septembre 2014 les Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP). Ce dispositif obligatoire permet d'obtenir un délai supplémentaire de 3 à 9 ans. Il s'impose à tout exploitant dont le patrimoine d'ERP ne répond pas au 31 décembre 2014 aux exigences d'accessibilité définies à l'article L.111-7-3 du code de la construction et de l'habitation. Un décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 précise les modalités d'application de ce dispositif.

Depuis le 31 mars 2019, il n'est plus possible de déposer d'Ad'AP. Le dispositif se poursuit cependant avec la mise en œuvre des travaux à travers l'instruction des autorisations de travaux et le suivi des agendas de plus de trois ans.

Administration compétente :

- Direction départementale des territoires
- Commission d'accessibilité des personnes handicapées

Références réglementaires :

[- loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#)

[- articles L. 161-1 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)

[- articles R. 161-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation](#)



- [arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#)
- [circulaire interministérielle N° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation](#)

3. Règlementation sanitaire concernant les denrées alimentaires

Principes généraux :

Les gîtes d'étape et les gîtes de séjour ou de groupe qui procèdent à la vente d'aliments dans le cadre de prestations de restauration doivent respecter la réglementation sanitaire relative à l'hygiène des denrées alimentaires.

Les règles applicables en la matière sont les suivantes :

- le respect des normes sur les conditions d'hygiène (*locaux publics, de préparation, de cuisine, de lavage, déchets, vaisselles, stockage, matériel, personne, circulation*) avec la mise en place de procédures basées sur les principes de la méthode HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point correspondant à l'analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise*) ou l'application du guide de bonnes pratiques d'hygiène applicable aux activités de restauration ;
- la déclaration obligatoire de l'activité lors de reprise ou de la création auprès de la Direction départementale de la protection des populations ([V. Formulaire cerfa n° 13984*03](#)).

Cette déclaration peut aussi être réalisée de façon dématérialisée par téléservice. Cette procédure est accessible à partir du site internet suivant : <https://agriculture-portail.6tzen.fr/default/requests/Cerfa13984/>

Les établissements qui procèdent à la remise directe des aliments aux consommateurs finals n'ont pas à être titulaires d'un agrément sanitaire.

Administration compétente :

- Direction départementale de la protection des populations

Références réglementaires :

- [arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant](#)

4. Obtention d'une licence de boissons

Principes généraux :

La vente de boissons dans le cadre de gîtes d'étape ou de gîtes de séjour nécessite d'être titulaire d'une licence de boissons en cas de service de boissons alcoolisées.

Les licences à obtenir peuvent être soit la « petite licence restaurant » qui autorise la vente de boissons équivalentes à celles des licences de débits de boissons 1 et 2, soit la « licence



restaurant » qui autorise la vente de toutes les boissons légalement autorisées. Ces licences « restaurant » permettent la vente de boissons, uniquement comme accessoires aux repas.

Depuis le 1^{er} juin 2011, la formalité de déclaration d'ouverture de l'ensemble des débits de boissons, au titre des différentes licences, doit être effectuée à la mairie du siège de l'établissement concerné, et non plus auprès du bureau des douanes. Plus précisément, cette déclaration doit être effectuée quinze jours au moins à l'avance par écrit et accompagné du permis d'exploitation ([formulaire cerfa 11542*05](#)). Il est donné immédiatement récépissé de cette déclaration.

Administration compétente :

Mairie

Références réglementaires :

- [art. L. 3311-1 et s. du code de la santé publique](#)
- [art. R. 3311-1 et s. du code de la santé publique](#)

5. Détention d'un permis d'exploitation pour le service de boissons alcoolisées

Principes généraux :

Les personnes qui créent ou transfèrent un établissement qui réalise le service de boissons alcoolisées doivent obligatoirement suivre une formation concernant les différentes obligations réglementaires applicables. Cette formation est de trois jours pour les nouveaux exploitants et de six heures pour les exploitants en place dans le cadre d'une mutation, d'une translation ou d'un transfert d'établissement.

La formation de trois jours pour les nouveaux exploitants de débits de boissons de 3^{ème}, et 4^{ème} catégorie est obligatoire depuis du 2 avril 2007 (*avec un délai maximum de mise en conformité le 15 janvier 2008*). Cette formation est obligatoire depuis le 2 avril 2009 pour les personnes qui débutent leur activité à partir de cette date et qui sont titulaires d'une petite ou d'une grande licence de restaurants.

Administration compétente :

- organismes de formation spécialisés et agréés par le ministère de l'intérieur

Références réglementaires :

- [art. L. 3332-1-1 du code de la santé publique](#)
- [art. R. 3332-4 et s. du code de la santé publique](#)

6. Autorisation préalable de la SACEM et paiement de redevances d'auteurs

Principes généraux :

Les établissements qui réalisent la diffusion de musique vivante (artistes, groupes musiciens) et/ou de musique enregistrée (radio, CD, juke-box) et/ou d'images (télévision, magnétoscope, lecteur DVD) dans les lieux ouverts au public et les chambres d'hôtel doivent



respecter la réglementation relative aux droits d'auteur des musiciens et assurer le paiement de redevances auprès des sociétés d'auteurs.

Administration compétente :

- Délégation régionale de la société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SACEM)

Référence réglementaire :

- art. L. 122-1 et s. du code de la propriété intellectuelle

7. Obligation d'affichage des prix et l'information des consommateurs

Principes généraux :

Les loueurs de gîtes d'étape et de séjour doivent mentionner les prix toutes taxes et service compris, pratiqué à l'égard du consommateur et exprimé en monnaie française.

A l'extérieur de l'établissement, sont affichés les prix de location, à la journée ou pour toute autre durée, selon le cas, de chaque catégorie de chambres, les prix du petit déjeuner, les prix minima et maxima de la pension et de la demi-pension correspondant à chaque catégorie de chambres.

Au lieu de réception de la clientèle et à la caisse, sont affichés sur un tableau, de manière lisible, pour chaque catégorie de chambres, en mentionnant le numéro de celles-ci, les prix de location pour une ou plusieurs personnes à la journée ou pour toute autre durée, selon le cas, de la pension ou de la demi-pension, boisson comprise ou non comprise, s'il y a lieu, du petit déjeuner et des prestations fournies accessoirement à la location des chambres.

Lorsque l'exploitant pratique des tarifs différents par période, il affiche, sur le tableau prévu à l'alinéa précédent, les dates limites de la période en cours.

Les exploitants doivent établir en double exemplaire une note dont ils remettent l'original à leur client et dont ils conservent le double pendant un an.

Administration compétente :

- Direction départementale de la protection des populations

8. Fiche individuelle de police pour les clients étrangers

Principes généraux :

Les responsables d'établissements d'hébergement doivent faire remplir par leurs clients étrangers (*y compris les personnes originaires d'un pays membre de l'Union européenne*) dès leur arrivée, une fiche individuelle de police remise ensuite aux autorités de police.



Administration compétente :

- Préfecture

Référence réglementaire :

- [art. R. 814-1 et s du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#)
- [arrêté du 1er octobre 2015 pris en application de l'article R. 611-42 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile et redéfinissant le modèle de fiche de police](#)

9. Procédure de médiation des litiges entre consommateurs et professionnels

Chaque professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. A ce titre, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dans le cadre d'un contrat de vente ou d'un contrat de prestations de services.

Afin d'assurer la mise en place d'un médiateur habilité à être saisi par ses clients, chaque professionnel doit opter pour l'une des solutions suivantes :

- être rattaché à un médiateur public sectoriel, si celui-ci existe dans le secteur professionnel (communications électroniques, eau, énergie, assurance, tourisme) ;
- recourir au médiateur de la fédération dont le professionnel est adhérent ;
- signer une convention avec une association ou une société de médiateurs : par exemple, le Centre de médiation et d'arbitrage de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CMAP) ou le CNPM médiation consommation ;
- mettre en place un médiateur interne à l'entreprise : le médiateur doit être désigné par un organe collégial composé d'au moins 2 représentants d'associations de consommateurs agréés et d'au moins 2 représentants du professionnel.

Concrètement, chaque professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation (nom, adresse et site internet) dont il relève. Ces informations font partie des mentions obligatoires devant figurer sur le site internet d'un professionnel. Dans un cas comme dans l'autre, le médiateur de la consommation désigné par le professionnel doit figurer parmi une liste de médiateurs agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Le non-respect de ces obligations est passible d'une amende de 3 000 € pour un indépendant, personne physique et de 15 000 € pour une personne morale.

Ressources officielles :

- [art. L. 611-1 et s. du code de la consommation](#)
- [art. R. 612-1 et s. du code de la consommation](#)

