

Brève n°15.25
du 09/07/2025

BREVE

Médiation Tourisme & Voyage

Rappel des obligations des professionnels vis-à-vis des consommateurs concernant le recours à un service de médiation de la consommation et mise à jour de la mention type à faire figurer sur les supports des adhérents.

La présente brève vise à vous rappeler les obligations de vos adhérents existants depuis le 1er janvier 2016 vis-à-vis des consommateurs concernant le recours à un service de médiation.

En outre la brève porte à votre connaissance la mise à jour de la mention type suite :

- au changement d'adresse postale du Médiateur Tourisme et Voyage,
- à la modification du délai d'attente préalable avant saisine du Médiateur Tourisme et Voyage,
- à la précision que l'adhésion de vos adhérents à la MTV se fait par l'intermédiaire de l'UMIH Nationale.

Rappel : le service de médiation MTV est ouvert aux clients de l'ensemble de vos adhérents.

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, 25.22, 17.23 et 31.23), **nous vous rappelons qu'en tant que professionnels, vous avez depuis le 1^{er} 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) permettant à tous ses adhérents d'adhérer gratuitement à la MTV.

Ensuite, si l'un de ses clients saisit la MTV (après échec de la négociation avec le service compétent de votre adhérent), 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 en cas d'avis rendu par le Médiateur.

1) Quelles coordonnées communiquer ? [MAJ de la mention à faire figurer sur les supports]

Les adhérents doivent faire figurer une mention telle que :

"Après avoir saisi le service [ex : client, contentieux, ...] et à défaut de réponse satisfaisante ou de réponse, dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :

Saisine par voie postale : MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE, Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 PARIS CEDEX 08

Saisine par internet : [Demande saisine - mtv](#)

L'établissement [nom de l'établissement à renseigner] est adhérent à la Médiation Tourisme Voyage en tant qu'adhérent au syndicat professionnel « UMIH » dûment référencé sur le site www.mtv.travel à l'onglet « adhérents ».

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

1) 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.

2) 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 !

3) 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 contacter 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) UNIQUEMENT PAR EMAIL :

administratif4@mtv.travel ou comptabilite@mtv.travel

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 \(europa.eu\)](https://www.europa.eu/commission/eu/justice/consumer-disputes).