

MANDAT CNC

Les modes alternatifs de règlement des litiges

L'existence de procédures judiciaires et extrajudiciaires pour un règlement approprié des litiges de la consommation est une nécessité reconnue tant au plan national qu'au plan européen, par les professionnels et les consommateurs.

Il convient donc d'approfondir la réflexion sur les modes alternatifs de règlement des litiges, spécialement la médiation, mode le plus répandu en France et en Europe, et qui recueille un large consensus.

Le Conseil National de la Consommation s'est déjà penché sur la question de la médiation, ce qui a donné lieu à un rapport et un avis adopté le 6 juillet 2004 publiés au BOCCRF du 1^{er} mars 2005.

Comme cela est préconisé dans l'avis qui en résulte, il est essentiel d'assurer un suivi des travaux qui ont été menés, notamment pour :

- Faire un bilan de l'application des préconisations contenues dans l'avis rendu en 2004
- Evaluer la qualité et l'efficacité des dispositifs existants, à partir notamment du tableau de bord de la médiation élaboré par le médiateur du MINEFI
- Examiner les dispositifs de médiation et les dossiers présentés par les médiateurs afin de préparer leur notification auprès de la Commission européenne dans le cadre du réseau européen
- Mener une réflexion et mettre au point une méthodologie afin de favoriser la mise à disposition de systèmes de médiation dans des secteurs où ils sont absents, notamment pour le Commerce et l'Artisanat, dans le cadre des Chambres du Commerce et de l'Industrie et des Chambres de Métiers.
- Etudier les moyens d'assurer l'information des consommateurs sur les systèmes de médiation existants, par tous moyens notamment internet, en se référant à l'annexe de l'avis concernant la communication (inclus dans le protocole de médiation) et en élaborant une grille de lecture pour permettre aux consommateurs de recourir à la médiation en pleine connaissance de cause.
- Suivre l'évolution des textes européens (cf. proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale)