



LA MEDIATION

La médiation de la consommation est un moyen extrajudiciaire, rapide et gratuit permettant au consommateur de résoudre ses litiges liés à l'achat d'un produit ou d'un service. Si le consommateur n'est pas satisfait de la solution proposée par le médiateur, il peut toujours saisir le juge.

Les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation encadrent le dispositif de médiation de la consommation à la suite de la transposition de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

Lorsque le processus de généralisation du dispositif sera achevé, la médiation de la consommation permettra à tout consommateur de faire valoir ses droits gratuitement, dans quelque secteur professionnel que ce soit, sur l'ensemble du territoire français.

LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION : MODE D'EMPLOI

Quels litiges peuvent être soumis à médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel (commerçant, artisan, bailleur, collectivité territoriale, etc.) dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

Quels litiges ne sont pas concernés ?

La médiation de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

La médiation de la consommation ne concerne pas :

- les services d'intérêt général non économiques ;
- les services de santé fournis par des professionnels de santé (services médicaux, vente de médicaments ou dispositifs médicaux, etc.) ;
- les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Qui peut saisir un médiateur de la consommation ?

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit auprès du professionnel concerné ou de son service-client pour résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

Qui assume les coûts de la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation est totalement gratuite pour le consommateur. Les coûts du processus sont entièrement supportés par le professionnel.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou par toute personne de leur choix, comme une association de consommateurs. Elles en supportent alors le coût éventuel.

Les parties peuvent solliciter l'avis d'un expert, les frais encourus étant également à leur charge.

Comment identifier le médiateur compétent ?

Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent sur leur site internet, leurs conditions générales de vente, bons de commande ou par tout moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage).

La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation est accessible sur son site internet et sur la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne.

Comment être sûr que le médiateur soit indépendant et impartial ?

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, chargée de référencer les médiateurs auprès de la commission européenne, s'assure que les médiateurs répondent aux exigences de diligence, de compétence, d'indépendance et d'impartialité exigées par les textes. Elle s'assure également que les procédures mises en place par les médiateurs sont transparentes, efficaces et équitables. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation garantit la fiabilité du dispositif dans son ensemble.

Comment le processus de médiation de la consommation se déroule-t-il ?

Le médiateur peut être saisi par courrier traditionnel, par courriel et en ligne : chaque médiateur a l'obligation de disposer de son propre site internet qui permet de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Après réception de la saisine du consommateur, le médiateur dispose de trois semaines pour étudier la recevabilité de la demande. La demande de médiation n'est pas recevable si :

- le consommateur ne justifie pas d'avoir tenté au préalable de régler directement son litige avec le professionnel ou son service client, par une réclamation écrite.
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- la demande a été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel;
- le médiateur n'est pas compétent pour traiter du litige.

Si le médiateur estime que la demande n'est pas recevable, il en informe le consommateur. Si le médiateur estime que la demande est recevable, il le notifie aux parties (consommateur et professionnel).

Le processus de la médiation ne doit pas excéder 90 jours. Si le médiateur estime le litige particulièrement complexe et nécessitant une instruction plus longue, il doit alors le notifier aux parties.

Le médiateur, à défaut d'accord entre les parties, propose une solution pour régler le litige. En leur communiquant sa proposition le médiateur rappelle aux parties qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution.

Si les parties acceptent la proposition de solution du médiateur, elles renoncent à saisir le juge pour le litige en question, à l'exception des cas où le professionnel aurait dissimulé certaines informations ou si des éléments nouveaux concernant la réclamation apparaissent.

Le consommateur non satisfait qui refuse la solution proposée peut donc toujours tenter un recours en justice. La médiation suspend la prescription de droit commun de 5 ans pendant toute la durée de la procédure.

La loi ne précise pas le délai dont dispose les parties pour accepter ou décliner la solution proposée, ce délai est fixé par le médiateur.

Que faire si l'entreprise est située dans un autre pays de l'Union européenne ?

Le consommateur peut déposer une demande de médiation sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation

La liste des organismes de règlement des litiges des pays de l'Union européenne y est également accessible.

Que faire si la médiation de la consommation n'aboutit pas ?

Si la médiation n'apporte pas une réponse satisfaisante, le consommateur peut faire appel à des associations des consommateurs, qui peuvent le conseiller sur le reste des voies de recours, ou saisir le juge.

Quel est le rôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation ?

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM):

- établit la liste des médiateurs qui répondent aux exigences de qualité prévues par le code de la consommation ;
- notifie cette liste à la Commission européenne ;
- évalue et contrôle l'activité des médiateurs.

La CECM peut refuser l'inscription d'un médiateur sur la liste des médiateurs de la consommation si celui-ci ne présente pas les qualités requises et notamment celles de compétence, d'indépendance exigées par la loi ; elle peut également décider de retirer de la liste un médiateur qui ne répondrait plus aux exigences de qualité prescrites. Dans ces deux cas, elle doit rendre une décision motivée qui sera notifiée au médiateur concerné. Cette décision peut faire l'objet de recours de droit commun en matière administrative.

La CECM a commencé ses travaux en janvier 2016. Les consommateurs sont invités à informer la CECM lorsque la saisine de médiateurs référencés par la CECM ou le processus de médiation de ces derniers présente des dysfonctionnements.

Textes applicables
Code de la consommation Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 Décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 Directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013

Liens et adresses utiles
Site médiation de la consommation du Ministère de l'Economie et de Finances Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation Plateforme de règlement de litiges en ligne de l'Union européenne Liste des associations des consommateurs locales

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisé en décembre 2016