

MARTINE PINVILLE

SECRETARE D'ETAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE, AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMERIQUE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

@MartinePinville

Paris, le 19 août 2015  
N° 791

## Vers une généralisation de la médiation en France

**Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, a présenté ce jour en Conseil des Ministres l'ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.**

Cette ordonnance transpose en droit français la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (dite « Directive RELC »).

Elaboré à l'issue d'une large concertation auprès de l'ensemble des acteurs concernés, ce texte entend faciliter pour les consommateurs, le recours à des modes de résolution amiable des litiges les opposant à des professionnels et résultant de l'exécution ou de l'inexécution, totale ou partielle, de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de prestations de services.

**Il s'agit ainsi de permettre aux consommateurs de faire valoir leurs droits sans pour autant recourir à des procédures judiciaires individuelles qui peuvent se révéler parfois longues et coûteuses.**

Le dispositif proposé repose sur trois piliers :

### **1- généralisation et rationalisation des mécanismes de médiation de la consommation**

La généralisation et la rationalisation doivent permettre le recours à des processus de médiation **dans tous les secteurs professionnels** et garantir la lisibilité des dispositifs existants tout en permettant l'accès du consommateur à un large éventail de médiations de la consommation (médiation publique, médiation sectorielle, médiation d'entreprise et médiation proposée par tout autre médiateur de la consommation).

### **2- détermination de critères de qualité et d'indépendance pour les médiateurs de la consommation ainsi que les procédures mises en œuvre**

La définition de critères qualitatifs que doivent remplir les médiateurs de la consommation visent à s'assurer qu'ils accomplissent leur mission avec diligence et compétence, **en toute indépendance et impartialité** dans le cadre de **procédures aisément accessibles, gratuites, transparentes, efficaces et équitables.**

### **3- contrôle et évaluation des médiateurs de la consommation**

Le contrôle et l'évaluation des médiateurs de la consommation passe par la création, auprès du Ministre chargé de l'Economie, d'**une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation** ayant pour mission d'établir la liste des médiateurs de la consommation répondant aux conditions précitées, de les notifier à la Commission européenne et d'évaluer leur activité dans le temps.

Après la mise en place d'une action de groupe permettant la réparation des préjudices économiques subis par des consommateurs résultant de pratiques abusives de marché, la généralisation de la médiation de la consommation dans un cadre juridique adapté va participer à renforcer l'effectivité du droit, et la confiance des consommateurs dans l'économie.

Pour Martine PINVILLE : « **Complémentaire à l'action de groupe instaurée par la Loi Consommation et en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, la généralisation de la médiation est un nouveau droit pour les consommateurs. Ce dispositif va permettre à tous les consommateurs, dans tous les secteurs de consommation, de pouvoir accéder à la médiation dans leurs litiges avec les entreprises. Nous avons voulu un outil simple, lisible et gratuit, qui permette une alternative au contentieux dans le traitement des différends entre consommateurs et professionnels. »**

**Contact presse cabinet de Martine PINVILLE :**

Sophie DULIBEAU - 01 53 18 44 13 - [sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr)