



COMMUNIQUE DE PRESSE

Présentation du rapport d'activité 2019-2021 de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Paris, le 11 octobre 2021

Marc El Nouchi, Président de la CECMC, a présenté, en présence de Mme Virginie Beaumeunier, Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, le rapport d'activité de la CECMC au titre des années 2019 à 2021.

Créée en 2016 dans le cadre de la transposition d'une directive européenne de 2013, cette commission veille à ce que le droit des consommateurs de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige avec des professionnels soit effectivement garanti. Elle s'assure que les médiateurs qu'elle référence soient indépendants et impartiaux et qu'ils conduisent ce processus de règlement amiable dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

A ce jour, 91 médiateurs de la consommation ont été mis en place dans l'ensemble des secteurs d'activité. Ils ont été saisis en 2020 de près de 170 000 demandes de règlement de litiges, soit une hausse de 60% par rapport à 2017. 86% des saisines recevables ont été menées à terme et plus de 60% ont fait l'objet de propositions des médiateurs acceptées par les parties.

Si ce dispositif est désormais bien installé dans le paysage de la médiation en France, il demeure encore sous-utilisé. Il reste insuffisamment connu des consommateurs et des professionnels, alors même qu'il doit contribuer à des relations commerciales confiantes et apaisées.

C'est pourquoi la CECMC a jugé indispensable d'assortir ce rapport de vingt propositions d'évolution du cadre juridique actuel. Celles-ci visent notamment à aider tous les professionnels, et notamment les commerçants de proximité qui sont souvent de très petites entreprises, à désigner un médiateur, par la création d'une entité de médiation spécifique dont ils pourront relever à moindre coût. La CECMC propose également de faciliter l'accès des consommateurs à la médiation, en prévoyant une nouvelle procédure de saisine. Le médiateur serait ainsi valablement saisi d'un litige au terme d'un délai de deux mois suivant l'envoi par le consommateur d'une réclamation écrite au professionnel, quel que soit le service auquel il l'a adressée et dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse satisfaisante dans ce délai. La commission propose aussi de supprimer dans les conventions liant les médiateurs aux professionnels toute clause générale d'incompétence du médiateur.

Enfin, les autres propositions tendent à rendre le processus de médiation plus fluide et plus transparent. S'agissant plus particulièrement de la médiation d'entreprise, elles visent à renforcer l'indépendance des médiateurs, en veillant notamment à ce qu'ils ne puissent être désignés par l'entreprise moins de deux ans avant qu'ils n'aient quitté cette dernière.

Contact presse

Secrétariat de la CECMC

CECMC-Secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr