



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Médiation de la consommation :
une augmentation de 17 % des
saisines en 2023**

Paris, le 04/07/2024

La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dresse le bilan d'activité des médiateurs de la consommation pour l'année 2023. Franchissant le seuil des 200 000 saisines annuelles, en nette augmentation par rapport à l'année 2022, l'activité des médiateurs de la consommation enregistre une croissance soutenue, confirmant ainsi l'ancrage du dispositif dans le quotidien des consommateurs.

Présidée par un Conseiller d'Etat, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est garante du bon fonctionnement du dispositif de médiation. Elle veille au respect, par les médiateurs qu'elle référence, des exigences d'indépendance, d'impartialité et d'efficacité du processus de médiation. Elle est assistée dans ses travaux par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui en assure le secrétariat.

En 2023, les consommateurs ont saisi les 86 médiateurs de la consommation référencés de plus de 200 000 demandes contribuant, ainsi, à pacifier les relations commerciales en favorisant la résolution amiable des litiges de consommation dans tous les secteurs d'activité économique. En progression de 17 % par rapport à 2022, le nombre de saisines confirme l'ancrage progressif de ce dispositif dans la vie quotidienne des consommateurs français.

En 2023, près de 80 % des saisines recevables ont été menées à leur terme et 70 % d'entre elles ont débouché sur une proposition de solution acceptée par les deux parties.

Cette évolution tient, pour beaucoup, à la souplesse du dispositif : le recours gratuit à un médiateur est un droit pour le consommateur et le processus est non contraignant pour les professionnels. Les propositions de solution sont formulées en droit et en équité, conduisant à des résolutions de litiges considérées comme justes et équilibrées par l'ensemble des parties. En pratique, seuls 10 % des entreprises impliquées refusent d'entrer en médiation, certaines d'entre elles privilégiant un accord direct avec les consommateurs.

L'activité de 2023 confirme deux sujets de préoccupations pour la CECMC. En premier lieu, le taux d'irrecevabilité des saisines de consommateurs, de l'ordre de 57 %, demeure trop élevé. Dans la très grande majorité des cas, cette irrecevabilité est opposée lorsque le consommateur n'adresse pas,

préalablement, une réclamation au professionnel avant de saisir le médiateur. Ce constat traduit une connaissance insuffisante du fonctionnement de ce dispositif par les consommateurs. Les efforts d'information doivent être sensiblement renforcés de la part des professionnels. Les médiateurs sont également encouragés à adresser des recommandations aux professionnels, leur permettant de corriger les pratiques commerciales à l'origine de litiges récurrents.

En second lieu, l'allongement des délais de traitement des saisines par les médiateurs demeure préoccupant, même s'il peut partiellement s'expliquer par la croissance sensible du nombre de saisines. Si le délai moyen d'examen de la recevabilité des saisines (18 jours) reste inférieur à ce que prévoit la loi, leur délai moyen de traitement (117 jours) excède, lui, le délai réglementaire de 90 jours. En 2024, la CECMC veillera particulièrement à ce que les médiateurs disposent des moyens nécessaires pour traiter ces demandes dans les délais réglementaires, condition essentielle à la crédibilité de ce dispositif, conçu comme une alternative plus rapide et moins coûteuse que le recours judiciaire.

Liens utiles :

- [Particuliers : connaissez-vous vos droits et démarches en matière de consommation ?](#)
- [Professionnels : connaissez-vous vos obligations en matière de médiation de la consommation ?](#)
- [Liste des médiateurs de la consommation référencés par secteurs d'activité](#)

**Direction générale de la
Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des fraudes**