

SITE de la F.N.C.M.

MEDIATION de la CONSOMMATION

Face à de nouvelles pratiques de vente de plus en plus agressives, la préservation de la confiance, indispensable dans les relations commerciales, a conduit le législateur européen à édicter des 1985 des règles protectrices du consommateur.

Notamment, la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:fr:PDF>
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:fr:PDF>

Le 21 mai 2013 le Parlement et le Conseil européens ont pris la directive 2013/11* concernant le règlement **extrajudiciaire** des litiges de consommation, qui a été transposée en France par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015**, mise en application au 1^{er} janvier 2016 par le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015.***

*<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/fr/vos-droits/exercer-ses-droits/mediation/reglementation-et-meditation-dans-l-ue/>

**<http://www.legifrance.gouv.fr/affichhttp://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940&categorieLien=id>

***<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidhttp://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031400977&categorieLien=id>

A noter que pour enforcer la protection des consommateurs, le Parlement et le Conseil européens ont également instauré le 21 mai 2013 une plateforme européenne électronique pour le règlement **en ligne** des litiges de consommation par le règlement (UE) n°524/2013 .

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:FR:PDF>

La **MEDIATION EXTRAJUDICIAIRE** des **LITIGES** de la **CONSOMMATION (M.E.L.C.)**

Ce dispositif donne la faculté à tous les consommateurs, dans la quasi-totalité des secteurs marchands, de pouvoir **tenter gratuitement** de régler à l'amiable leur litige de consommation avant de saisir la justice.

Il s'agit d'un processus de **médiation conventionnelle**, régi par les dispositions de la loi n°95-125 du 8 février 1995.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000350926>
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000350926>

CHAMP d'APPLICATION

1.Elle ne s'applique qu'aux litiges opposant un consommateur à un professionnel.

Cf Les définitions à l'article L 151-1 du code de la consommation.

2.Elle ne s'applique pas : (article L 151-3)

- ° aux litiges entre professionnels,
- ° aux réclamations auprès du service clientèle du professionnel,
- ° aux négociations directes avec le professionnel,
- ° aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un juge,
- ° aux procédures engagées par un professionnel contre un consommateur.

3.En sont exclus : (article L 151-4)

- * les services d'intérêt général non économiques,
- * les services de santé,
- * les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

PROCESSUS

Il s'agit d'une démarche préalable **facultative** de règlement amiable du litige de consommation. (L152-4)

Elle est **gratuite** pour le consommateur (L152-1 R152-1)

La saisine du médiateur de la consommation se fait par voie électronique ou par courrier simple. (R152-1)

Les participants ont la faculté, à leur charge : (R152-1)

* de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de leur choix,

* de solliciter l'avis d'un expert.

Le processus est soumis à **l'obligation de confidentialité** « prévue par l'art. 21-3 de la loi du 8 février 1995 » qui s'impose au médiateurs ainsi qu'aux participants. L152-3 .

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des participants (R153-1).

OBLIGATIONS

1. Incombant au PROFESSIONNEL

- **Mise en place d'un dispositif de médiation de la consommation** (L 152-1)

Le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, que ce soit son propre dispositif ou tout autre médiateur remplissant les critères requis.

S'il existe un médiateur sectoriel (dans le domaine d'activité du professionnel) celui-ci doit le signaler au **consommateur qui reste libre** de saisir le médiateur de **son choix**.

- **Information du consommateur** (L156-1 & R156-1)

Sur son site, ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé directement entre le consommateur et le professionnel, ce dernier a l'obligation d'informer le consommateur du dispositif lui permettant de recourir à la médiation de la consommation et de lui en garantir l'accès.

Le professionnel doit également informer le consommateur des modalités de saisine de la plateforme de RLL (règlement des litiges en ligne – art. 14 du règlement UE n°524/2013) L156-2.

Tout manquement à cette double obligation d'information peut être sanctionnée par une amende administrative au maximum de 3.000€ (personne physique) ou 15.000€ (personne morale) L 156-3.

2. Incombant au CONSOMMATEUR (articles L 152-2 & R 152-2)

- Il doit formaliser sa réclamation au professionnel **par écrit**,
- Il doit saisir le médiateur de la consommation dans le délai d'**UN AN** à compter de sa réclamation écrite,
- Il doit joindre à sa demande les documents sur lesquels elle est fondée.
- En cas de rejet de sa demande, aux motifs énoncés à l'article L152-2, le consommateur doit en être informé par le médiateur dans un délai de trois semaines.

3. Incombant au MEDIATEUR de la consommation

- Il notifie aux participants, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine, en leur rappelant qu'ils peuvent se retirer du processus à tout moment. (R 152-2)
- A la demande de l'un des participants, il communique tout ou partie des pièces du dossier. (R 152-3)
- Il peut recevoir les participants ensemble ou séparément (R152-3)

- A défaut d'accord amiable entre les participants, il leur propose une solution pour régler le litige par courrier simple ou par voie électronique en leur précisant : (R 152-4)
 - qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
 - que leur participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction,
 - N.D.R.1** L'article 2238 du code civil sur la suspension de la prescription des actions durant la médiation s'applique à la médiation conventionnelle de la consommation.
 - que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
 - les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution en fixant un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

- La médiation prend fin au plus tard 90 jours à compter de la notification de sa saisine par le médiateur, sauf s'il décide de prolonger ce délai eu égard à la complexité du litige (R 152-5)

STATUT du MEDiateur de la CONSOMMATION

Les **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 d'une procédure transparente, efficace et équitable* » L153-1 :

- Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation
- Etre nommé pour trois an minimum,
- Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation,
- Ne pas être en conflit d'intérêts, et le cas échéant le signaler et se faire remplacer R 153-1.

- Etre inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.
- Etablir chaque année un rapport de son activité remis à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation.

N.D.R.2 Le médiateur est tenu de justifier d'une assurance responsabilité civile professionnelle en tant que prestataire de services, conformément à l'article 27§3 de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux Services.

Le médiateur sectoriel, employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, « *est désigné par un organe collégial, mis en place par le professionnel, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel* » L153-2.

Le SITE du MEDiateur de la CONSOMMATION

- Le médiateur doit disposer d'un site internet fournissant l'accès direct aux informations relatives au processus de médiation (L154-1) sur lequel les consommateurs déposent en ligne leur demande de médiation accompagnée des justificatifs. Ce site comporte un lien électronique d'accès à la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation (art. 14 du Règlement UE 524/2013).
- Le médiateur de la consommation doit faire figurer sur son site diverses informations énumérées à l'art. R 154-1.

COMMISSION d'EVALUATION & de CONTROLE de la MEDIATION de CONSOMMATION L155-1 & R 155-1

Dépendant du ministre chargé de l'économie, cette commission a été créée par arrêté du 15 décembre 2015. Elle a pour mission :

- a) D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences des articles L153-1 à L153-3,

- b) De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur la liste auprès de la Commission européenne,
- c) D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Elle peut être saisie par les ministres chargés de l'économie, de la consommation, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, les associations de consommateurs agréées, les organisations professionnelles, de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions de l'ordonnance du 20 août 2015. (L 155-4)

Claude Bompont Laski
Vice Présidente de la FNCM
Présidente de Bayonne Médiation

N.D.R.1& 2 « notes du rédacteur »

FNCM SITE MEDIATION CONSO PRESENTATION CBL 200116 (2)