

DU NOUVEAU POUR LA MÉDIATION À LA CONSOMMATION

SOMMAIRE:

- > **Le décret est publié**
- > **Rappel de ce dispositif :**
- > **Quelques points essentiels.**
- > **La procédure de saisine du médiateur**
- > **Qui sera le médiateur à la consommation?**

IMPORTANT :

Les professionnels ont deux mois pour se conformer à cette nouvelle disposition, même si le décret entre en vigueur le lendemain de sa promulgation, soit le 01/11/2015. Ils devront être prêts pour le 1er janvier 2016

A RETENIR

- **Obligation pour le professionnel de proposer une médiation .**
- **La gratuité pour le consommateur**
- **Le professionnel choisit son médiateur**
- **Le professionnel doit communiquer de manière visible et lisible.**
- **Sans accord amiable, le consommateur reste libre d'aller en justice.**
- **Le médiateur est impartial et indépendant. Il dispose de 90 jours pour se prononcer.**
- **Une commission de contrôle et d'évaluation pour le médiateur**
- **Une rapport d'activité annuel rédigée par le médiateur**

TOUT SUR LE DECRET RELATIF À LA MEDIATION À LA CONSOMMATION

Le décret tant attendu portant le n°2015-1382 a été publié au journal officiel ce 31 octobre 2015. Il vient préciser les règles relatives au processus de la médiation en cas de litige entre un consommateur et un professionnel. Il est entré en vigueur hier, 1er novembre mais **les professionnels auront deux mois pour se conformer** et mettre en place cette disposition. Au 1er janvier 2016, ils devront être prêts. Pour rappel, ce dispositif a pour but de généraliser et moderniser les procédures de médiation à l'ensemble des professionnels contractualisant avec un consommateur. Cette disposition vise à faciliter la résolution des litiges pour le consommateur, et lui éviter ainsi de se tourner vers les tribunaux.

Les grandes lignes de ce décret :

Un **service gratuit** pour le consommateur. Le

consommateur reste libre de se faire représenter par toute personne de son choix (médiateur indépendant, avocat....) ou peut solliciter l'avis d'un expert. Les frais liés à cette accompagnement sont à la charge du consommateur.

Art R.152-3 : »Le médiateur



désigné **peut recevoir les parties ensemble ou séparément.** A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige »

Cependant, « les parties restent libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution » et « la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours en justice »(Art R- 1524).

Le professionnel doit communiquer « de manière visible et lisible sur son site internet et tout autre support les coordonnées de(s) médiateur(s).

La procédure de saisine du médiateur :

Lorsqu'un consommateur est en litige avec un professionnel, il doit d'abord tenter de résoudre le problème avec lui ou son service client. S'il n'obtient pas de réponse, et s'il n'a pas encore engagé de procédure devant les tribunaux, il peut alors se tourner vers un médiateur.

Lorsque la demande est recevable (demande fondée et non abusive), ce dernier notifie sa saisine et dispose ensuite d'un **délaï de 90 jours pour rendre sa décision.**

Une instance, nommée « commission d'évaluation et de contrôle de la médiation » sera garante de la compétence et la posture des médiateurs référents.

LE COÛT DE LA MÉDIATION À LA CONSOMMATION

Il est entendu que le consommateur aura accès à ce dispositif gratuitement, sauf s'il décide librement de se faire représenter ou accompagner par un tiers de son choix.

Ce sont donc les professionnels qui porteront le coût de cette médiation.

Certains ont déjà des médiateurs internes qui pourront bien sûr être aussi leur médiateur référent, à condition de s'inscrire dans cette démarche. D'autres se tourneront vers leurs fédérations ou organisations professionnelles qui se chargeront de la mettre en place, moyennant une cotisation annuelle. Cette solution permettra **une mutualisation du service** pour les adhérents, donc un coût moins élevé. Pour les autres, ce sera un coût supplémentaire, ils adhéreront à des plateformes de médiation à la consommation en ligne.

Géraldine TILLEUL 06 82 36 95 85

Médiateur professionnel certifié

gtilleul@resolutives.fr