

# LA MÉDIATION À LA CONSOMMATION

## SOMMAIRE

- > L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015
- > Un nouveau dispositif : pour qui ?
- > Quand le consommateur pourra y recourir ?
- > Une mise en place de la médiation.
- > Qui sera le médiateur à la consommation ?

## IMPORTANT :

A ce jour, nous sommes dans l'attente de la promulgation du décret d'application qui viendra préciser les modalités et les effets de l'ordonnance

## A RETENIR

- Obligation pour le professionnel de proposer une médiation
- La gratuité pour le consommateur
- Obligation pour le consommateur de justifier d'une action à l'amiable auprès du professionnel avant toute saisine du médiateur.
- Possibilité de mutualiser la médiation (fédérations, organisations prof.)
- Le médiateur est impartial et indépendant. Il est rémunéré par le professionnel
- Une commission de contrôle pour le médiateur
- Une rapport d'activité annuel rédigée par le médiateur

## LE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

La transposition de la directive européenne de 2013 était attendue. L'ordonnance du 20 août 2015 a été publiée au Journal Officiel. Nous sommes dans l'attente de la promulgation du décret d'application. Les professionnels devront être prêts pour le 1er janvier 2016. Ce nouveau 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 aussi obligera les professionnels à améliorer en amont leur service clientèle pour éviter une éventuelle saisine du médiateur, et ainsi à moyen terme leur image auprès de leur clients. Les juridictions civiles voient là un moyen de désengorger leurs tribunaux.



La Solution

### Un nouveau dispositif: pour qui ?

La médiation des litiges de la consommation devient ainsi obligatoire pour **Le professionnel** « toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée », tous les secteurs d'activités, prestataires de biens ou de services, qui ont contractualisé dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ». La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

**Le consommateur** qui n'aurait pas obtenu satisfaction à son litige fondé et légitime, auprès du professionnel et

de son «service réclamations ou service clientèle» pourra saisir **gratuitement** le médiateur référent de l'entreprise, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation. Le professionnel doit garantir «au consommateur le recours effectif à la médiation»: il doit communiquer clairement sur cette disposition. Le recours devra se faire obligatoirement par internet

Il appartient au professionnel de **choisir le mode de médiation** qui lui paraît le plus adapté. Si le professionnel décidait de créer une structure de médiation interne, en tout état de cause, il devra toujours permettre à son client de recourir au médiateur sectoriel. Afin de mutualiser ce dispositif, certaines fédérations ou organisations professionnelles vont se doter en leur sein d'un médiateur et en feront profiter leur adhérents.

## LE MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

Le médiateur devra posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, ne pas être dans une situation de conflit d'intérêt et ne devra pas être rémunéré en fonction des résultats obtenus.

Son mandat devra être d'au minimum trois ans.

Il devra établir un rapport d'activité annuellement.

Pour assurer **son indépendance et son impartialité**, il devra être désigné par un organe collégial mis en place par l'entreprise

(représentants d'associations de consommateurs et des représentants du professionnel).

Le ministère de l'économie a mis en place **une commission d'évaluation et de contrôle** à laquelle sera soumis tout médiateur à la consommation.