

LE CADRE DE LA MEDIATION CONSOMMATION

Contexte

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel BtoC c'est-à-dire dont le client final est un particulier, a l'obligation de garantir à tout consommateur final n'ayant pas résolu un différend avec le professionnel faisant suite à un achat de bien(s) ou de prestation de service(s) dans tous les secteurs d'activités de pouvoir, s'il le souhaite, saisir le médiateur de la consommation que le professionnel aura préalablement désigné et mentionné dans ses C.G.V., factures, bons de commande et site internet.

Textes de référence

- En vertu de l'article L152-1 du Code de la consommation : « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir* ».

Les litiges concernés :

- Litige entre un professionnel et un consommateur
- Litige national ou transfrontalier (au sein de l'union européenne)
- Litige portant sur un contrat de vente ou de prestations de services, off-line ou on-line.

Un litige ne pourra être examiné que par un seul médiateur.

Exclusions :

- les litiges entre professionnels,
- les services d'intérêt général non économiques,
- les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients,
- les services rendus par des prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Les sanctions

En cas de manquement à ces obligations, une personne morale encourra une amende administrative d'un montant de 15.000 € (3.000 € pour les personnes physiques).

Mise en œuvre de l'obligation pour le professionnel

- **Tout professionnel** a l'obligation de proposer systématiquement au consommateur la possibilité de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat ou d'expertise) à un processus de médiation. Il doit avoir désigné un médiateur de la consommation validé par la C.E.C.M.C. Il doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation en lui communiquant à la fois l'existence de cette procédure de médiation ainsi que les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève **en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur :**
 - **ses conditions générales de vente ou de service,**
 - **ses bons de commande, factures,**
 - **son site Internet ou sur tout autre support adapté.**Il y mentionne également l'adresse du site Internet du médiateur.
- Un professionnel de la vente en ligne doit fournir un lien électronique vers la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) entre consommateurs et professionnels.
- Le professionnel doit supporter le coût de la médiation.

Mise en œuvre de ce droit pour le consommateur

- S'agissant d'un droit, le consommateur n'a pas d'obligation de recourir à la médiation et ne peut en aucun cas y être forcé.
- Avant de recourir au processus de médiation, **le consommateur doit avoir tenté de résoudre son litige préalablement directement auprès du professionnel au moyen d'une réclamation écrite.**
- Le délai imparti au consommateur pour saisir un médiateur est **d'une année à compter de sa réclamation écrite au professionnel.**
- Le consommateur doit justifier que sa **demande est fondée et non abusive.**

Obligations pour le médiateur

→ Le médiateur doit :

- **Accomplir « sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité » (article L153-1 Code de la consommation),**
- **Être inscrit sur une liste nationale** notifiée à la Commission européenne,
- **Communiquer** à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (rattachée au ministère de l'économie) les informations relatives à sa compétence, son organisation et son activité,
- **Mettre en place un site Internet dédié** permettant aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs, étant précisé que la voie postale demeure une possibilité,
- **Proposer une solution aux parties dans les 90 jours** suivant sa saisine pour régler le litige (*délai pouvant être prolongé en cas de litige complexe*) ; cette proposition ne s'impose pas aux parties qui demeurent libres de l'accepter ou de la refuser,

→ La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.