

LE CADRE DE LA MEDIATION CONSOMMATION

Contexte

Depuis le 1er janvier 2016, tout **professionnel** 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 Conditions Générales de Vente, 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.

Les 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.