



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N° 15 La médiation

Fiche mise à jour en août 2016

L'Ordonnance 2015-1033 impose, depuis le 16 janvier 2016, que tous les professionnels du secteur de la consommation sont obligés de mettre en place un système de médiation pour les litiges qui les opposent aux consommateurs.

Quel est l'intérêt de la médiation ?

La médiation constitue une démarche gratuite et amiable pour résoudre le litige, il s'agit donc d'une étape supplémentaire à la disposition du consommateur pour éviter de porter son litige en justice. L'avis doit être rendu par le médiateur sous 90 jours au plus tard. De plus, le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

Comment trouver le médiateur compétent ?

Chaque professionnel doit indiquer le ou les médiateur(s) dont il relève dans ses Conditions générales de vente (CGV), sur le contrat, sur son site internet, etc.

De plus, en cas de litige non résolu, il doit spécifier quel est le ou les médiateur(s) dont il relève. A défaut, il faut savoir qu'il est passible d'une amende administrative de 3000€ maximum pour une personne physique et 15000€ pour une personne morale.

Comment être certain de l'impartialité et de l'indépendance du médiateur ?

La réglementation française a prévu des garde-fous quant à la personne des médiateurs. Ils doivent en premier lieu posséder des aptitudes dans le domaine de médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques notamment dans le domaine de la consommation. Ils sont nommés pour une durée minimale de 3 années, et rémunérés sans considération du résultat de la médiation. Enfin, ils ne doivent pas être en conflit d'intérêt (et si tel est le cas, ils sont dans l'obligation de le signaler).

De plus, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a été créée.

Le médiateur a-t-il des règles à respecter dans son activité, fait-il l'objet d'un suivi ?

La réglementation précise que « le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable ». Il doit établir chaque année un rapport sur son activité, Enfin, il doit être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Avec ces nouvelles règles issues de l'UE, qu'en est-il des médiateurs d'entreprise ?

Désignation

La désignation d'un médiateur d'entreprise se fait par un organe collégial mis en place par l'entreprise (organe composé de représentants d'associations de consommateurs et de représentants du professionnel) ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité.

Lien hiérarchique/fonctionnel

En cours d'exercice, le médiateur d'entreprise ne doit y avoir aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur : il est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Son budget est distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial.

A l'issue de sa mission

Le médiateur d'entreprise a interdiction pour lui de travailler, à l'issue de son mandat, pendant au moins 3 ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié.

Quand saisir le médiateur ?

Le médiateur peut être saisi par un consommateur, sous 3 conditions :

- Après qu'il a tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite (et selon les conditions indiquées éventuellement au contrat),
- Avant de saisir un tribunal,
- Au plus tard 1 an après avoir fait sa réclamation auprès du professionnel.

Une fois ma saisine adressée ?

Le médiateur accuse réception de la saisine par voie électronique ou postale. Il dispose de 90 jours au plus pour se prononcer. IL faut noter que l'avis rendu peut ne pas être suivi par les parties.

Comment sait-on que le médiateur n'est pas compétent ?

Le médiateur saisi n'est pas compétent lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Dans ce cas : le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Comment cela se passe lorsque plusieurs médiateurs sont compétents ?

Pour rappel, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Pour ce faire, le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation ou proposer le recours à tout autre médiateur (médiateur conforme aux exigences précitées).

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.

Quel est le rôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ?

La CECMC centralise les informations relatives à tous les médiateurs, qui doivent lui transmettre les informations relatives à leurs compétences, leur organisation et leur activité.

Elle établit et met à jour la liste des médiateurs privés et publics qui satisfont aux exigences fixées par la réglementation et par la suite, elle procède à la notification auprès de la Commission européenne des médiateurs inscrits sur la liste.

Son rôle est aussi d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité. Tous les ans, les médiateurs doivent lui remettre leur rapport d'activité.

Elle peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, celui en charge de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), par les associations de consommateurs, par les organisations professionnelles et se saisir d'office concernant une pratique de médiation ou autre relativement à l'exercice de l'activité de médiateur qui serait contraire aux dispositions précitées (avis rendu sous 3 mois),

Quels sont les médiateurs validés par la CECMC ?

La liste actualisée des médiateurs validés par la CECMC est accessible à partir du lien suivant : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>.

Dans quels secteurs de la consommation ne sont pas concernés par cette obligation de mise en place de la médiation ?

Attention, l'obligation de médiation n'est pas applicable pour les litiges relatifs à :

- la santé,
- l'enseignement supérieur public,
- les services d'intérêt général non économiques (terme européen qui inclut « *les services régaliens (la police, la justice, ...), ou d'autres tels que la santé, l'éducation, la culture ou l'environnement* »).