

Médiation de la consommation, un nouveau droit pour les consommateurs

Depuis le 1^{er} janvier 2016, tous les consommateurs ont le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation afin de résoudre à l'amiable leurs différends avec les professionnels. Ce nouveau droit pour les consommateurs résulte d'une ordonnance rendue le 20 août 2015, transposant une directive européenne du 21 mai 2013.

La médiation de la consommation est un processus de médiation conventionnelle spécifique, structuré et particulier, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leur différend, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. Ce processus est soumis à un cadre légal strict visant à permettre une résolution rapide du litige.

Présentation générale du dispositif

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, hormis les litiges liés aux services d'intérêt général non-économique, aux services de santé et aux prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Les professionnels ont l'obligation de désigner tout médiateur agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), organe de contrôle qui établit la liste des médiateurs agréés, évalue leur activité et en contrôle la régularité.

Les médiateurs ainsi agréés doivent ainsi accomplir leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation et de bonnes connaissances juridiques, être nommé pour une durée minimale de trois années, être rémunéré sans considération du résultat de la médiation, et ne pas être en situation de conflit d'intérêts.

Parmi ces médiateurs, figure notamment l'Association des médiateurs européens (AME)⁽¹⁾ qui existe depuis vingt ans, et qui a été référencée en juillet 2016 par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Une fois le médiateur désigné, le professionnel doit communiquer ses coordonnées, en les inscrivant de manière visible et lisible sur son site



internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, etc. À défaut, une amende administrative de 15 000€ (pour les personnes morales) ou 3 000€ (pour les personnes physiques) est encourue. Le coût de la médiation est enfin mis à la charge du professionnel, le dispositif de médiation étant gratuit pour le consommateur.

Déroulement du processus

Le consommateur qui souhaite avoir recours à une médiation de la consommation doit, sous peine d'irrecevabilité, préalablement adresser au professionnel une réclamation écrite, par tous supports (courriers, mails...). Une lettre recommandée avec avis de réception apparaît néanmoins préférable, pour des raisons de preuve.

En l'absence de réponse du professionnel, ou en cas de réponse insatisfaisante, le consommateur doit adresser une réclamation au médiateur

Angela Albert est avocate à la Cour, présidente de l'AME et membre médiateur de l'AME Conso.

Christophe Koenig, est avocat à la Cour et membre médiateur de l'AME Conso.



de la consommation, accompagnée des pièces justificatives. Cette saisine peut être effectuée via le site internet du médiateur de la consommation ou par courrier simple, et ce, dans un délai impératif d'un an à compter de la réclamation écrite.

À réception des éléments sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie sa saisine aux parties, en leur rappelant la possibilité de se retirer à tout moment du processus.

Il appartient ensuite au médiateur de s'assurer de la recevabilité du litige, la médiation de la consommation étant soumise à des conditions strictes de recevabilité. Ainsi, le litige ne pourra être examiné si aucune réclamation écrite préalable n'a été adressée par le consommateur au professionnel, si la saisine du médiateur intervient plus d'un an après la réclamation écrite adressée au professionnel, si la demande est manifestement abusive ou infondée, si le litige est en cours d'examen auprès d'un juge ou d'un autre médiateur ou s'il n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur. Si le litige est irrecevable, le médiateur doit en informer les parties dans un délai maximum de trois semaines suivant sa saisine.

Lorsque le litige est recevable, le médiateur poursuit l'instruction du dossier et dialogue avec le professionnel et le consommateur. Le professionnel et le consommateur ont la possibilité de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix. Il importe en outre de préciser que la médiation de la consommation est soumise au principe de confidentialité, qui s'applique tant au cours du processus qu'à l'issue de celle-ci. La mise en œuvre de la médiation de la consommation suspend par ailleurs les délais de prescription.

Issue du processus

L'issue de la médiation de la consommation doit en principe intervenir dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle le médiateur a notifié sa saisine aux parties. Si aucune des parties n'est intervenue, le médiateur de la consommation fera connaître aux parties la solution qu'il propose. Sa proposition doit être écrite et motivée et rappeler que les parties sont libres de l'accepter ou non. Elle doit également fixer un délai d'acceptation ou de refus, le code de la consommation étant muet sur ce point. Si les parties refusent la proposition, elles peuvent alors saisir la juridiction compétente.

La médiation de la consommation est donc un processus strictement encadré, qui s'avère être une réelle alternative au contentieux et une démarche de concertation efficace.

Pour le professionnel, la médiation de la consommation est un gage de crédibilité et permet de garder un lien commercial avec le consommateur et d'identifier d'éventuels dysfonctionnements. ●

Angela ALBERT et Christophe KOENING