

*Votre actualité en ligne*



**La médiation en droit de la  
consommation**

# SOMMAIRE

LE DISPOSITIF A COMPTER  
DU 1ER JANVIER 2016

LE MEDIATEUR

**Au 1er janvier 2016, tout professionnel**

**aura mis en place la médiation**

## Le Législateur au secours du consommateur

Branle bas de combat pour tous les professionnels dont la clientèle est composée essentiellement de consommateurs... A une époque où nous pensions que le mouvement consumériste se stabilisait, force est de constater que les pouvoirs publics restent dans leur logique de protection des consommateurs.

Ce dispositif est présenté comme une réponse supplémentaire à la problématique de l'engorgement des tribunaux, avéré à ce jour.

Nous assistons donc à une nouvelle voie de règlement extra judiciaire. Toujours soucieux de garantir l'équité et la transparence, l'Etat crée la CECMC, une nouvelle Commission chargée de valider les médiateurs et surveiller le respect de leurs obligations .





## LES PRINCIPALES MESURES

### QUI EST CONCERNE ?

Les textes visent les relations entre professionnels et consommateurs exclusivement. Selon l'article L151-1 du C.consommation, est un professionnel :

"toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit y compris par un intermédiaire, à des fins entrant dans son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale".

### LES DROITS DU CONSOMMATEUR

- gratuité de la procédure (hors frais d'avocat et expertise)
- la résolution amiable demeure facultative pour le consommateur
- elle est applicable aux litiges nés de la vente et de fourniture de prestations de service

## CE QU'EXCLUT LA LOI...

- les litiges entre professionnels
- toute décision de justice ordonnant une conciliation
- le recours d'un professionnel contre un consommateur



LOI VISE LES LITIGES  
NATIONAUX ET  
TRANSFRONTALIERS

## UNE INFORMATION OBLIGATOIRE PESANT SUR TOUT PROFESSIONNEL

Les coordonnées du médiateur devront apparaître de façon claire, lisible et apparente, sur tous les supports commerciaux.

Devront figurer notamment : l'adresse du site internet du médiateur et son profil professionnel.

# COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR ?

## AU PREALABLE :

- le consommateur doit avoir effectué une réclamation auprès du professionnel.
- en cas d'insuccès, il pourra saisir le médiateur (justificatifs à l'appui).
- il convient de vérifier que le médiateur est bien compétent pour le litige en question.

## ATTENTION !

### VERIFIEZ :

- que le litige n'est pas en cours de traitement par les voies judiciaires au jour de la saisine du médiateur
- que votre demande est présentée dans le délai d'un an à compter de la réclamation



**Le médiateur dispose  
nécessairement d'un site  
internet permettant le  
dépôt des saisines ou des  
demandes (art. L. 154-1 du  
Code de la consommation).**

# Qui peut être médiateur ? quelles sont ses obligations?

## SON STATUT

Le médiateur doit être inscrit sur une liste nationale établie par la CECMC.

Disposant d'un mandat de trois ans, il devra répondre à des conditions strictes liées à ses compétences, juridiques, son éthique et une méthodologie transparente.

Il fera l'objet d'une évaluation régulière par la Commission.

## UNE PROFESSION ENCADREE

Outre ses compétences dans les domaines de la médiation et du droit de la consommation, il devra publier un rapport d'activité annuel.

Il est également soumis à une obligation d'information concernant ses diplômes, son expérience professionnelle et son appartenance éventuelle à des réseaux de médiateurs transfrontaliers



# FOCUS SUR LA CECMC

Le contrôle et l'évaluation des médiateurs de la consommation passe par la création, auprès du ministre chargé de l'Economie, de cette commission laquelle aura pour mission d'établir la liste des médiateurs de la consommation, de les notifier à la Commission européenne et d'évaluer leur activité dans le temps.