

LITIGES DE LA CONSOMMATION

- MEDIATION GENERALISEE -

A partir du 1^{er} janvier 2016, tout professionnel doit, en cas de litige avec un consommateur, l'informer de la possibilité de saisir le médiateur dont il relève.

☛ **RAPPEL** : 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 professionnels sont donc tenus de proposer un médiateur.

Ses coordonnées sont indiquées sur le site internet, les Conditions Générales de Ventes ou de Services, les bons de commandes, ou tout autre support adapté de l'entreprise.

Tout manquement à cette obligation d'information est passible d'une amende ne pouvant excéder 3 000 euros (personnes physiques) ou 15 000 euros (personnes morales).

Textes

- Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.
- Loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative



Dispositif

- Recours gratuit pour le consommateur (sauf frais éventuels d'avocat et d'expertise) en vue de la résolution amiable d'un litige B to C
- Recours à la médiation non obligatoire
- Concerne les litiges nés de ventes ou prestations de services entre professionnels et consommateurs
- Litiges contractuels nationaux ou transfrontaliers

Echappent au dispositif

- Litiges entre professionnels
- Réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle ou négociations directes entamées
- Conciliation ou médiation ordonnées par un juge saisi du litige
- Contentieux engagés entre professionnels et consommateurs



Caractéristiques principales Médiation

- Un mode de résolution des conflits avec l'aide d'un tiers choisi, afin d'éviter une action en justice
- Une action gratuite quand tous les autres recours internes ont échoué
- Un processus librement consenti par les deux parties
- La participation à la médiation n'exclut pas un recours ultérieur devant les tribunaux
- Une obligation de confidentialité

Statut / Désignation Médiateurs

- Deux catégories coexistent :
- ① **Médiateurs de la consommation inscrits sur une liste nationale** notifiée à la Commission Européenne*
 - Evaluation régulière de ces médiateurs par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation
- ② **Médiateur désigné par un organe collégial au sein de l'entreprise** (représentants associations consommateurs agréés et représentants du professionnel relevant soit d'une instance nationale, soit d'un secteur d'activité)
 - Mandat de trois ans
 - Rapport annuel d'activité

* Liste évolutive : www.economie.gouv.fr/mediation-conso/



Déroulement procédure

- ① **Demande de médiation**
 - L'adresser par voie électronique (site du médiateur) ou par courrier simple
 - Justifier avoir tenté *au préalable* de résoudre le litige par une réclamation écrite auprès du professionnel
 - L'envoyer dans le délai d'un an maximum à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel
- ② **Notification**
 - Après réception des documents justificatifs de la demande : le médiateur notifie sa saisine aux parties.
- ③ **Solution proposée**
 - Délai : 90 jours en principe (sauf litige plus complexe), à partir de cette notification
 - Présentation par le médiateur aux parties (courrier simple ou électronique) qui sont libres de l'accepter ou de la refuser
- ④ **Fin de la procédure** : 2 options

En cas d'accord et afin de la rendre exécutoire
Possibilité de demande d'homologation devant le tribunal compétent

En cas de désaccord
Possibilité de saisir les tribunaux

Pour toutes précisions complémentaires

Service Juridique Opérationnel

☎ 05 62 57 66 20 ou 25

Chambre de Commerce et d'Industrie de Toulouse

2, rue d'Alsace-Lorraine – BP 10202

31002 TOULOUSE CEDEX 6