

LA MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Il s'agit d'une procédure alternative à l'action judiciaire, instituée par la Directive européenne de 2013 et transposée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 **aux articles L 612-1 et suivants du code de la consommation.**

Par ce biais, un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable d'un litige (national ou transfrontalier) les opposant dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services avec l'aide d'un tiers médiateur. Sont exclus les services fournis par des professionnels de santé, des prestataires publics de l'enseignement supérieur et des services d'intérêts généraux non économiques.

Le médiateur de la consommation propose une solution en équité, contrairement à la médiation au sens strict, et n'a pas nécessairement à rappeler ses droits au consommateur.

Caractère non obligatoire pour le consommateur qui a toujours le choix de son recours. La médiation n'est ni un préalable ni un substitue à l'action judiciaire.

Caractère obligatoire pour le professionnel qui doit :

- Soit mettre en place son propre mécanisme de médiation (médiation interne)
- Soit orienter le consommateur vers un médiateur sectoriel (domaine d'activité économique déterminé) auquel il aura adhéré ou vers un médiateur public, institué par la loi. Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateur(s) dont ils relèvent sur leur site internet, leurs conditions générales de vente, bons de commande ou tout autre support adapté. Le professionnel doit également communiquer ces informations au consommateur lorsque le service client du professionnel n'a pu régler la réclamation en interne.

➤ [Liste des médiateurs des litiges de la consommation](#)

Il existe plusieurs catégories :

- Des médiateurs publics indépendants institués par la loi : médiateur national de l'énergie, médiateur de l'autorité des marchés financiers, etc.
- Des médiateurs sectoriels : médiateur de l'eau, médiateur des communications électroniques, médiateur du commerce coopératif et associé, médiateur du e-commerce, etc.
- Des médiateurs internes à une entreprise : médiateur Engie, médiateur EDF, médiateur RATP, médiateur de la Poste, etc.

Libre choix du médiateur lorsque plusieurs médiateurs sont compétents.

Un litige ne peut faire l'objet que d'une seule médiation SAUF pour le médiateur national de l'énergie qui peut être saisi après le médiateur Engie/EDF (par exemple) en cas d'échec.

Le site internet de la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne contient la liste de l'ensemble des organismes de règlement des litiges, par pays, agréés par les autorités nationales. Pour chaque médiateur, sont ainsi indiqués les coordonnées, le secteur concerné et la procédure à suivre.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

➤ Conditions de saisine du médiateur des litiges de la consommation

Obligation préalable : avoir tenté de régler directement le litige avec le professionnel par une réclamation écrite ayant abouti à une réponse insatisfaisante pour le consommateur ou à une absence de réponse dans un délai raisonnable (1 mois).

Mode de saisine en ligne : chaque médiateur doit disposer de son site internet.

Délai de saisine : 1 an à compter de la réclamation écrite.

➤ Déroulement de la médiation des litiges de la consommation

Coût : Gratuit pour le consommateur

Durée de la procédure : En principe, 90 jours.

Effets : Suspend la prescription de droit commun pendant toute la procédure.

➤ Issues possibles de la procédure

Accord des parties sur la solution proposée par le médiateur : dans ce cas, une action judiciaire ne sera plus possible SAUF dissimulation de certaines informations OU si des éléments nouveaux apparaissent concernant la réclamation.

Désaccord des parties : possibilité d'intenter un recours en justice.