

Entreprises

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 01/02/2023

Médiation des litiges de la consommation

En cas de litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service, le professionnel doit proposer au consommateur de **parvenir à un accord sans intervention du juge**. Cette procédure alternative de règlement des litiges est appelée **médiation**. Elle implique l'intervention d'un **médiateur** dont la mission est de proposer une solution permettant la résolution amiable du litige.

Quels sont les litiges compatibles avec la médiation ?

Litiges compatibles avec la médiation

La médiation des litiges de la consommation s'applique à **tous les litiges opposant un consommateur et un professionnel** à l'occasion d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

L'obligation de recourir à la médiation s'applique **quels que soient la taille et le secteur professionnel** de l'entreprise (commerce alimentaire, vente en ligne, gestion immobilière, construction, assurance, presse, informatique, par exemple).

Il peut s'agir des litiges suivants :

Litiges nationaux : lorsque le contrat litigieux a été conclu, le consommateur résidait **dans le même État** que celui du lieu d'établissement du professionnel.

Litiges transfrontaliers : lorsque le contrat litigieux a été conclu, le consommateur résidait **dans un État autre** que celui du lieu d'établissement du professionnel.

À savoir

Toute clause ou convention qui oblige le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation avant de saisir le juge **est interdite**.

En cas de **litige transfrontalier** en Europe, le consommateur peut avoir recours au centre européen des consommateurs (CEC).

Grâce à son réseau présent dans chaque pays de l'UE, au Royaume-Uni, en Islande et en Norvège, le CEC répond aux questions des consommateurs et les aide dans leurs démarches.

Litiges non compatibles avec la médiation

Toutefois, la médiation des litiges de la consommation **ne s'applique pas** dans les cas suivants :

Litige entre professionnels

Réclamation portée par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel

Négociation directe entre le consommateur et le professionnel

Tentative de conciliation ou de médiation ordonnée par un tribunal saisi du litige de consommation

Procédure engagée par un professionnel contre un consommateur

Litige portant sur des services d'intérêt général non marchands, fournis par une administration ou une association, par exemple

Litige portant sur des services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients (y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments ou de dispositifs médicaux)

Litige portant sur des services rendus par des prestataires publics de l'enseignement supérieur.

À quelles conditions le consommateur peut-il recourir à la médiation ?

Un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsqu'**toutes les conditions suivantes** sont remplies :

Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une **réclamation écrite**, directement auprès du professionnel ou de son service-clientèle.

La demande n'est **pas manifestement infondée ou abusive**.

Le litige n'a **pas été précédemment examiné** ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le consommateur doit engager sa demande auprès du médiateur dans un **délai d'1 an** à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Le litige est **compatible avec la médiation** (les domaines liés à la santé, à l'intérêt général ou à l'enseignement supérieur sont incompatibles avec la médiation).

À savoir

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre **qu'à l'initiative du consommateur**, le professionnel ne peut pas l'initier.

Quelles sont les obligations du professionnel ?

Le professionnel doit **choisir un médiateur** avant la survenance du litige et en **informer le consommateur**.

Choix du médiateur

Pour trouver le médiateur habilité à être saisi par ses clients, le professionnel doit opter pour **l'une des méthodes suivantes** :

Être rattaché à un **médiateur public sectoriel**, si celui-ci existe dans le secteur professionnel (communications électroniques, eau, énergie, assurance, tourisme)

Recourir au **médiateur de la fédération** dont le professionnel est adhérent

Signer une **convention avec une association ou une société de médiateurs**: par exemple, le Centre de médiation et d'arbitrage de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CMAP) ou le CNPM médiation consommation.

Mettre en place un **médiateur interne à l'entreprise** : le médiateur doit être désigné par un organe collégial composé d'au moins 2 représentants d'associations de consommateurs agréés et d'au moins 2 représentants du professionnel.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation.

Dans un cas comme dans l'autre, le médiateur de la consommation désigné par le professionnel doit figurer parmi une liste de **médiateurs agréés** par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le médiateur est désigné pour 3 ans.

Où s'adresser ?

Médiateurs de la consommation

Information du consommateur

Le professionnel doit communiquer au consommateur les **coordonnées du médiateur** de la consommation (nom, adresse et site internet) dont il relève. Ces informations font partie des mentions obligatoires devant figurer sur le site internet d'un professionnel.

À noter

Le professionnel doit également fournir, sur son site internet, un lien vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL).

Il doit inscrire ces informations, **de manière visible et lisible**, sur son site internet et ses documents commerciaux (CGV et bons de commande). En l'absence de tels supports, tout autre moyen approprié est autorisé (par voie d'affichage, par exemple).

Le professionnel doit informer le consommateur **à 2 reprises** :

Avant la conclusion du contrat

En cours de contrat, **suite à une réclamation préalable** du consommateur qui n'aurait pas abouti.

Attention

Le non-respect de ce dispositif est sanctionné d'une amende administrative de 3 000 € pour un entrepreneur individuel et 15 000 € pour une société.

Qui paie la médiation ?

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur. C'est le **professionnel** qui en **assume le coût**. Le médiateur communique au professionnel ses tarifs et ses conditions financières (à l'acte, au forfait ou par abonnement). Les tarifs peuvent évoluer en fonction du montant du préjudice en jeu.

À noter

si le consommateur fait le choix de recourir aux prestations d'**un avocat ou d'un expert** au cours de la procédure de médiation (ce qui n'est pas obligatoire), il réglera lui-même les honoraires qui lui incombent.

Que fait le médiateur en cas de désaccord des parties ?

Si les parties ne parviennent pas à trouver un accord seules, le médiateur de la consommation propose, dans un **délai de 90 jours**, une solution permettant la **résolution amiable** du litige. À charge pour les parties de l'accepter ou de la refuser.

En cas de refus, les parties peuvent décider de poursuivre leur litige **devant le juge judiciaire**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Conditions de vente – Prix

Et aussi...

- Mentions obligatoires sur le site internet d'un entrepreneur individuel

Pour en savoir plus

- Foire aux questions sur la médiation de la consommation
Source : Ministère chargé de l'économie
- Un litige de consommation ? Faites appel aux médiateurs !
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Centre européen des consommateurs France (médiation des litiges transfrontaliers)
Source : Centre européen des consommateurs France

Où s'informer ?

- Médiateurs de la consommation

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L611-1 à L611-4
Champ d'application de la médiation des litiges de consommation
- Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5
Processus de médiation des litiges de consommation
- Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3
Information et assistance du consommateur

