

## **Généralisation de la médiation pour les litiges de consommation.**

L'ordonnance **du 20 août 2015**, publiée au journal officiel du 21 août 2015, a transposé dans notre droit la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (dite « Directive RELC »), aux articles L. 151-1 à L. 157-1 du code de la consommation, dans un nouveau « TITRE V : Médiation des litiges de la consommation ».(1)

Cette ordonnance édicte comme principe général que « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel ».

### **Principales dispositions de la médiation de consommation**

#### **Les litiges visés :**

Ce sont les litiges de nature contractuelle qui portent sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services et qui opposent un consommateur à un professionnel.

Le professionnel est défini comme « *toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée* » (article L. 151-1 du code de la consommation).

Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

#### **La notion de « médiation des litiges de la consommation » :**

L'article L. 151-1 du code de la consommation vise « *un processus de médiation conventionnelle* », tel que défini par l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. Selon cet article, « *La médiation (...) s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles (...)* » .

#### **Les types de médiation :**

Cet article vise aussi un « *autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi* ». Il s'agit notamment de la médiation dans le secteur de l'énergie (Médiateur national de l'énergie) et celle dans le secteur financier (Médiateur de l'Autorité des marchés financiers).

Selon ce même article, le professionnel doit garantir au consommateur « *un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ». Il pourra mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation (médiation d'entreprise) ou proposer le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences de qualité (par exemple, un médiateur sectoriel).

Le consommateur aura ainsi accès à un large panel de système de médiation, comme la médiation sectorielle, la médiation d'entreprise, la médiation publique. Cependant,

l'ordonnance pose le principe selon lequel « *un litige pourra être examiné par un seul médiateur* » (article L. 152-2 du code de la consommation).

Ainsi, en cas d'échec du recours à un médiateur, le consommateur ne pourra pas saisir un autre médiateur, sauf en ce qui concerne les litiges relevant du médiateur national de l'énergie (article L. 122-1, alinéa 1 du code de l'énergie).

### **Critères de qualité des médiateurs :**

Afin de garantir le recours à une médiation de qualité, le médiateur de la consommation devra accomplir « *sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable* » (article L. 153-1 du code de la consommation).

Il doit ainsi satisfaire à plusieurs conditions dont celle d'être nommé pour une durée minimale de trois ans.

Lorsque le médiateur est un médiateur d'entreprise (employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel), il doit être nommé par un organe collégial comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants de professionnels et disposer d'« *un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission* » (article L. 153-2 du code de la consommation).

Lorsque le médiateur est un médiateur sectoriel (employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle), il doit aussi disposer d'un « *budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission* » (article L. 153-3 du code de la consommation).

### **L'information sur la médiation de la consommation sera renforcée :**

Afin de permettre un recours effectif à la médiation et de garantir la lisibilité des dispositifs existants et la transparence des processus, l'ordonnance prévoit des mesures d'information des consommateurs, notamment :

- l'obligation pour les professionnels d'informer les consommateurs sur « *les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève* » (article L. 156-1 du code de la consommation) ;
- l'obligation pour les médiateurs de mettre en place un site Internet dédié permettant l'information sur le processus de médiation, la saisine en ligne, sur le rapport d'activité.

Avec le **décret** d'application de cette ordonnance, **n° 2015-1033 en date du 30 octobre 2015** et publié au journal officiel du 31 octobre 2015, la médiation des litiges de la consommation fait désormais l'objet d'un titre à part entière dans la partie réglementaire du code de la consommation.<sup>(2)</sup> Par ailleurs, le décret précise :

- Les règles relatives au **processus** de médiation de la consommation ;
- les exigences d'**indépendance ou d'impartialité** attachées au statut de médiateur de la consommation ;
- les **obligations d'information et de communication** qui incombent au médiateur.

De plus, le décret détaille également la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la **commission d'évaluation et de contrôle** de la médiation de la consommation.

Il fixe également les modalités d'**information du consommateur**, lui permettant de recourir effectivement à un médiateur de la consommation et d'assistance au consommateur, en cas de litige transfrontalier.

Enfin, ce décret modifie le code monétaire et financier, le code des assurances et le code de la sécurité sociale afin de permettre la mise en œuvre de la médiation de la consommation dans ces secteurs.

Les médiateurs de la consommation répondant à l'ensemble des exigences de qualité seront inscrits sur une liste des médiateurs qui sera notifiée à la Commission européenne.

**Le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises** est paru au journal officiel du 9 décembre 2015.(3)

L'article L. 153-2 du code de la consommation laisse, en vue de la désignation des médiateurs d'entreprises, le choix aux professionnels entre la mise en place de leur propre organe collégial ou le recours à un organe collégial relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret.

Ce décret pose le principe de la composition paritaire de l'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs d'entreprises.

Il complète l'article D. 511-1 du code de la consommation relatif aux missions et attributions du Conseil national de la consommation. Il ajoute une nouvelle mission à celles existantes en permettant à cette instance consultative de procéder à la désignation des médiateurs d'entreprises dans le cadre fixé par l'article L. 153-2 du code de la consommation.

Il modifie également le code monétaire et financier en mentionnant les modalités de désignation des médiateurs d'entreprises dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier, pour les établissements de crédit, sociétés de financement, établissements de monnaie électronique, établissements de paiement, entreprises d'investissement, organismes d'assurance et intermédiaires en assurance, banque et finance qui peuvent, en application de l'article L. 614-1, en faire la demande au président du Comité consultatif du secteur financier.

### **La médiation de la consommation sera évaluée par un nouvel organisme**

La médiation de la consommation va être observée, évaluée, contrôlée par un nouvel organisme « la *commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation* » (CECMC) (articles L. 155-1 et suivants du code de la consommation). La CECMC sera placée auprès du ministère de l'Économie. En conséquence, l'ordonnance a abrogé le texte fondateur de la commission de la médiation de la consommation (CMC) (article 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> abrogeant l'article L. 534-7 du code de la consommation).

La Commission aura pour mission « *d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences de qualité* », « *de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne* », « *d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité* » (article L. 155-2 du code de la consommation).

**L'arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation**(4) a été publié au Bulletin Officiel de la Concurrence, de la Consommation, de la Répression des Fraudes n°11 du 18 décembre 2015. Il a permis à cette commission de se réunir le 13 janvier 2016 afin d'étudier les premiers dossiers .

La Commission se réunira de nouveau le 27 janvier prochain. Elle sera en mesure de notifier à la [Commission européenne](#) une première liste de médiateurs de la consommation **dans les derniers jours de janvier.**

La liste des médiateurs et de leur champ de compétence sera publiée sur les sites de la Commission européenne et du Ministère de l'Economie afin de permettre à tout consommateur d'être mis en relation facilement avec le médiateur compétent.

[Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#) (1)

[Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation](#) (2)

[Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises](#) (3)

[Arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation](#) (4)