

## La médiation de la consommation

La médiation de la consommation est un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Suite à la transposition d'une directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le code de la consommation, dans les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616, encadre ce dispositif.

Désormais, dans chaque secteur professionnel doit être prévu un dispositif de médiation de la consommation permettant à tout consommateur de faire valoir ses droits. Les professionnels ont donc l'obligation de communiquer à leurs clients le nom et les coordonnées du médiateur dont ils relèvent par tout moyen.

### Les principes essentiels :

- La médiation est totalement volontaire et gratuite pour le consommateur (*les coûts du processus sont supportés par le professionnel*)
- Elle ne peut intervenir que dans un litige ayant cours entre un consommateur (*particulier*) et un professionnel (*artisan, commerçant, entreprise, bailleur...*). Elle ne s'applique donc pas aux litiges entre professionnels
- Elle doit respecter un parcours précis qui impose d'avoir préalablement fait une démarche écrite (*mail ou courrier*) de premier niveau auprès du service client ou consommateur du professionnel avant de saisir le médiateur. Si cela n'est pas fait, la saisine du médiateur sera déclarée irrecevable
- Le médiateur se doit d'être indépendant et impartial. Pour garantir cela, une Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (*CECM*) a été mise en place et doit s'assurer que les critères d'impartialité et d'indépendance des médiateurs sont bien respectés et que les procédures sont transparentes, pertinentes et compréhensibles pour le consommateur. Elle établit également la liste des médiateurs évalués qui remplissent tous les critères d'indépendance et d'impartialité (*renvoi site ci-dessous*).

### Le déroulé de la médiation :

1. Le consommateur, après avoir essuyé un refus du service client du professionnel (*ou une absence de réponse d'un mois*) saisit le médiateur par écrit (*courrier ou en ligne*).
2. Le médiateur, une fois qu'il s'est assuré qu'il y avait bien eu cette première étape, étudie le dossier et dispose de 90 jours pour rendre un avis (*s'il a besoin de plus de temps, il en informe les parties*)

3. Il rend ensuite son avis avec sa proposition de solution que les parties sont libres d'accepter ou pas.

4. Si les parties acceptent la proposition de solution du médiateur, elles renoncent à saisir le juge pour le litige en question, à l'exception des cas où le professionnel aurait dissimulé certaines informations ou si des éléments nouveaux concernant la réclamation apparaissent.

5. Si le consommateur n'est pas satisfait de la solution proposée par le médiateur, il peut toujours tenter un recours en justice.

A savoir que la médiation suspend la prescription de droit commun de 5 ans pendant la durée de la procédure.

Pour en savoir plus, les sites consultables :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-consommation>

*(pour trouver la liste complète des médiateurs référencés par la commission CECM)*

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission> (CECM)