

Comment saisir un médiateur de la consommation en cas de litige entre un consommateur et un professionnel ?

Description

[Modèle de CGV](#)

[Modèle gratuit de CGU](#)

La saisie du médiateur de la consommation est obligatoire dans les [conditions générales de vente](#)

Le principe est 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. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur **le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation*** » article L612-1 du Code de la Consommation.

Bien que cette obligation découlant de l'**Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**, qui ne fait que transposer les directives européennes en la matière, soit imposée depuis le 1^{er} janvier 2016, trop peu de professionnels proposent les coordonnées d'un médiateur en cas de litige à leurs clients.

L'article L616-1 du Code de la consommation dispose pourtant : « *Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.*

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services. »

Pour assurer ce recours effectif au médiateur de la consommation, le professionnel a donc plusieurs

possibilités

- Soit d'**informer** le consommateur de TOUTES les **coordonnées du ou des médiateurs** de la consommation dont il relève, ainsi que **l'adresse de leur site internet**. Le professionnel peut alors repérer le médiateur dont il dépend sur ce site : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>
- Soit mettre en place de son propre dispositif de médiation de la consommation : à ce titre, le Ministère de l'économie et des finances a précisé que « *le recours à un médiateur d'entreprise s'accompagne d'exigences supplémentaires garantissant son impartialité : il doit être désigné par un organe collégial composé d'associations de consommateurs et de professionnels, disposer de moyens autonomes et suffisants, et n'avoir aucun lien hiérarchique avec l'entreprise* »

Attention, l'article L621-1 du Code de la consommation précise cependant que : « *Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir* » donc même lorsqu'il décide de mettre en place son propre dispositif de médiation.

Dans tous les cas, le médiateur de la consommation désigné doit être agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et inscrit par celle-ci sur la liste nationale des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

En pratique, le professionnel devra inscrire toutes les informations relatives à la saisine du médiateur de la consommation interne ou externe sur son site, sa facture ou ses conditions générales de vente c'est à dire tout support contractuel qu'il aura avec son client.

La médiation de la consommation est gratuite, confidentielle et ne doit pas se substituer à l'obligation de rechercher une solution à l'amiable

- La médiation est une procédure entièrement gratuite et confidentielle,
- La médiation ne doit pas se substituer à l'obligation pour le consommateur de rechercher une solution amiable directement avec le professionnel par une réclamation écrite avant de saisir le médiateur. Il faudra donc indiquer les

modalités de réclamations directement auprès du professionnel dans les conditions générales de vente.

- La demande du consommateur ne doit pas être manifestement infondée ou abusive,
- Le litige ne doit pas avoir déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal,
- Enfin, le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur de la consommation.

Le médiateur de la consommation au niveau du marché Européen ?

Conformément à l'article 14 du Règlement(UE) n°524/2013, tout professionnel établi dans l'Union européenne et **vendant des biens ou des services en ligne** à des particuliers ainsi que les places de marché en ligne établies dans l'Union européenne **doivent indiquer, de façon accessible, sur leur site internet le lien électronique vers la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges** (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) – obligation rappelée à l'article L.616-2 du Code de la consommation.

Le professionnel doit également y indiquer son adresse électronique.

Il doit être précisé que si ces obligations sont imposées aux professionnels depuis début 2016, dans les faits, de nombreuses catégories professionnelles n'avaient aucun médiateur de la consommation désigné, de sorte qu'ils ne pouvaient indiquer aucunes coordonnées dans leurs documents contractuels.

C'est désormais moins le cas, les désignations s'étant accélérées depuis l'été 2016 ... il convient donc d'être particulièrement attentif à la rédaction de ses conditions générales de vente.

Il sera en effet rappelé que tout manquement à ces obligations (médiation et règlement Européen des litiges) est passible d'une amende administrative pouvant atteindre 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale (Art. L.641-1 du Code de la Consommation).