Publié le 17 mars 2017

Médiations de la consommation : l’obligation faite règle

Les médiations de la consommation sont devenues obligatoires pour l’ensemble des Epl effectuant un acte commercial auprès d’un particulier. Le droit d’information au client joue un rôle primordial dans le dispositif. Dans le cas contraire, une forte amende administrative est prévue en cas de plainte du client auprès de la DGCCRF ou d’un tribunal administratif. Une journée a réuni Epl et experts sur la question le 14 mars.

En cas de litige avec un client ou un usager, une entreprise peut le régler à l'amiable par le biais de son service client ou commercial. En cas d'échec, un dispositif de médiation de la consommation peut être dorénavant activé. Il s'agit d'une alternative permettant d'éviter l'action judiciaire souvent longue et coûteuse.

Issue d'une directive européenne de 2013, la possibilité pour un consommateur de recourir à une médiation de la consommation a en effet été transposée en droit français et est obligatoire depuis le 1er janvier 2016. Toutes les Epl sont potentiellement concernées mais toutes les médiations de la consommation ne sont pas encore créées. **Bernard Dreyfus**, délégué général à la médiation avec les services publics auprès du défenseur des droits est venu confirmer ce fait.

Eau, tourisme, transport : des mécanismes rodés Différents dispositifs peuvent être mis en place. Dans le cas de **l'eau et de l'assainissement**, la médiation repose sur une association accompagnant les activités du médiateur. **Bernard Jouglain**, directeur général de la médiation précise que chaque entreprise adhère volontairement et paye une cotisation annuelle. Chaque dossier traité, s'il est jugé éligible, est ensuite facturé à l'entreprise, la médiation ayant travaillé à une solution ou un compromis entre les deux parties.

Dans le cas du **tourisme**, la médiation couvre les métiers des transports de voyageurs, de tourismes (offices), les centres de congrès, etc. **Jean-Pierre Teyssier**, médiateur tourisme et voyages, président du Club des médiateurs de services au public, précise que ce sont les organisations membres de la médiation (UTP, UMIH, etc.) qui adhèrent au dispositif pour le compte de leur entreprise adhérente. Tout comme pour l'eau, les

entreprises payent ensuite à l'acte les dossiers de médiation éligibles et traités.

Funéraire et logement social : en cours de construction Dans le secteur des **services funéraires**, **Patrick Lerognon**, directeur général de la **Sem pompes funèbres publiques de La Rochelle Re-Aunis**, président de l'Union du pôle funéraire public (UPFP) représentant les Epl et **Richard Feret**, directeur général de la Confédération des pompes funèbres et de la marbrerie représentant les entreprises à capitaux privés, ont rapproché leur structure pour créer une médiation commune et sectorielle.

Elle sera prochainement proposée pour validation à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Concernant le logement social, les acteurs majeurs du secteur n'ont pas décidé de mutualiser leurs moyens au sein d'une même structure. Les entreprises concernées pourront, à ce stade, répondre à leur obligation de dispositif de médiation en recourant à la société Medicys composé d'huissiers de justice reconnus par la CECMC pour ce secteur.

À noter que, quel que soit le secteur le secteur d'activité de l'Epl, tout litige ne relevant pas d'une médiation de la consommation et alors soumis au Défenseur des droits. **Marie Courrouyan**, responsable adjointe du service juridique et **Grégory Mascarau**, responsable du département mobilité et environnement de la Fédération, sont venus rappeler l'ensemble des prérogatives des Epl. Une **note globale** ainsi qu'une **note spécifique** pour le cas du secteur du stationnement se trouvent jointes à cet article.

À télécharger

- CONF-EPL-14-03-2017.pdf
- Intervention BJ Fed EPL 14 03 2017.pdf
- PREÌSENTATION MTV EPL mars2017.pdf
- Présentation Médicys EPL.pdf
- note mediation 15 mars.pdf
- Note Médiation et Stationnement_140317.pdf