

14/03/2017

Les Epl et la médiation

Rappel du contexte

Depuis le 1er janvier 2016, les professionnels, tous secteurs confondus, à l'exclusion des professionnels opérant dans les services d'intérêt général non économiques, doivent garantir aux consommateurs un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation avant toute procédure contentieuse.

L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation achève la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Définition

La médiation de la consommation désigne 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.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

Les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation encadrent le dispositif de médiation de la consommation à la suite de la transposition de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Champ d'application du dispositif

Sont concernés par le processus de médiation, les litiges de nature contractuelle, nés de ventes ou de prestation de services entre un professionnel et un consommateur.

Il faut entendre par :

- Professionnel : toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique (collectivités) ou privée (dont les Epl) , qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- Contrat de prestation de services : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix ;
- Contrat de vente : tout contrat au sens de l'article 1582 du Code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur.

Les litiges pouvant être soumis à médiation de la consommation

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel (Epl, bailleur, collectivité territoriale, etc.) dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

Attention !

➤ **La médiation de la consommation ne s'applique pas :**

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

➤ **La médiation de la consommation ne concerne pas :**

- les services d'intérêt général non économiques ;
- les services de santé fournis par des professionnels de santé (services médicaux, vente de médicaments ou dispositifs médicaux, etc.) ;
- les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

➤ **Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :**

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Mise en œuvre de l'obligation pour le professionnel

Tout professionnel a l'obligation de proposer systématiquement au consommateur la possibilité de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat ou d'expertise) à un processus de médiation.

Le professionnel doit définir le dispositif de médiation qu'il souhaite mettre en place (Cf. voir ci-dessous).

Le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation en lui communiquant à la fois l'existence de cette procédure de médiation ainsi que les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande, sur son site Internet ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs.

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.

Quelles solutions s'offrent aux Epl ?

Pour répondre aux obligations précitées, les Epl ont le choix du type de médiation à laquelle elles souhaitent recourir :

- soit un médiateur public sectoriel si celui-ci existe dans le secteur professionnel ;
- soit mettre en place une médiation d'entreprise ;
- soit faire appel à une association de médiateurs ou à un médiateur individuel qui accepterait de prendre en charge les litiges de l'Epl.

Le médiateur de la consommation doit être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Se rallier à un médiateur suppose l'existence d'une convention entre l'Epl et le médiateur.

Cela signifie que l'Epl ne peut pas, de sa seule initiative, mentionner un médiateur si elle ne l'a pas contacté préalablement pour conclure une convention et pour connaître et accepter les conditions de recours au médiateur.

De même, il ne suffit pas de mentionner sur le site internet de l'Epl, sur ses conditions générales de vente ou de service ou sur ses bons de commande l'adresse internet de la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges. Cette mention ne doit intervenir qu'en complément des informations concernant les coordonnées du médiateur dont elle relève.

Les référencements de médiateurs par la CECMC ne sont pas achevés. Tous les secteurs professionnels ne sont pas à ce jour couverts et toutes les candidatures de médiateurs non encore examinées. La liste des médiateurs mentionnés sur le site du ministère¹ et figurant ci-dessous est complétée régulièrement, au fur et à mesure des référencements.

Etat des lieux des Médiations en France

Plusieurs médiateurs ont été créés dans les services publics.

Ils ont soit une portée générale comme le Défenseur des Droits, soit il s'agit de médiateurs plus sectoriels comme le Médiateur de la ville de Paris, du ministère de l'Économie ou le Médiateur de France Télévision. L'Etat a également mis en place des médiateurs dans les services civils et commerciaux, notamment le Médiateur de l'Énergie qui est compétent pour tous les litiges impliquant un fournisseur d'énergie quel que soit la nature de l'énergie.

Certains médiateurs issus d'initiatives privées sont mis en place par une entreprise d'importance sur le secteur en question (c'est le cas de la SNCF, de la Poste ou des fournisseurs d'énergie EDF et ENGIE). D'autres ont été créés par un groupement de professionnels pour intervenir dans les litiges avec les adhérents du groupement ou pour toute la branche (comme le Médiateur du Tourisme et du Voyage, le Médiateur des Communications Electroniques ou le Médiateur de la Vente Directe).

¹¹ <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-consommation>

Il existe donc à ce jour :

- Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
- Médiateur national de l'Energie
- Médiateur de l'Eau
- Médiation du Commerce Coopératif et Associé
- Médiateur Tourisme et voyage (MTV)
- Médiateur des communications électroniques
- Médiateur de l'Assurance
- Médiateur du groupe ENGIE
- Médiateur du groupe RATP
- Médiateur du groupe EDF
- Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF)
- Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)
- Médiateur du groupe La Poste
- Médiateur des entreprises SNCF Mobilités, Eurostar et Thalys
- Médiateur de la profession d'avocat auprès du Conseil National des Barreaux (CNB)
- Centre de médiation de la consommation de l'Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation (IEAM)
- Centre de médiation et de cyber-services MEDICYS
- Médiateur de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD)
- Médiateur auprès de la Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile (FNAA)
- Médiateur de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)
- Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)
- Médiation de l'Association des Médiateurs Européens (AME)
- Médiation de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM)
- Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)
- Médiation de l'association MEDIMMOCONSO

- Médiateur du Crédit Mutuel
- Médiateur du CIC
- Médiateur de Monabanq
- Médiateur de Créatis
- Médiateur de la profession de vétérinaire
- Médiation de la société L.A. Médiation
- Médiateur de l'union des généalogistes de France
- Médiation du centre de médiation du Barreau de Rouen (CMBR)
- Médiateur du groupe MGEN

La saisine du médiateur

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

Les coûts de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation est totalement gratuite pour le consommateur. Les coûts du processus sont entièrement supportés par le professionnel.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou par toute personne de leur choix, comme une association de consommateurs. Elles en supportent alors le coût éventuel.

Les parties peuvent solliciter l'avis d'un expert, les frais encourus étant également à leur charge.