



# FAMILLES DE FRANCE

## FICHE PRATIQUE – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

### 1. Définition et principe

La médiation de la consommation est un mode amiable de règlement des litiges entre un consommateur et un professionnel. Elle :

- permet d'éviter le recours au tribunal
- repose sur l'intervention d'un médiateur indépendant, impartial et compétent
- concerne uniquement les litiges liés à un contrat de consommation (vente de biens ou prestation de services)

Le médiateur propose une solution fondée sur le droit et l'équité, sans prendre parti.

### 2. Cadre juridique

La médiation de la consommation est encadrée par :

- La directive européenne 2013/11/UE
- L'ordonnance du 20 août 2015
- Les articles L611-1 à L616-3 du Code de la consommation

Elle constitue une obligation légale pour les professionnels depuis 2016.

### 3. Obligations du professionnel

Le professionnel doit :

- Désigner un médiateur agréé (référéncé par la CECMC)
- Informer clairement le consommateur des coordonnées du médiateur
- Mentionner ces informations dans :
  - Les CGV
  - Les contrats, devis, bons de commande
  - Le site internet
- Prendre en charge le coût de la médiation

En cas de manquement : sanction administrative (jusqu'à 15 000 € pour une personne morale).

### 4. Conditions de recevabilité

Pour être accepté, le dossier doit respecter les conditions suivantes :

#### 1. Réclamation préalable obligatoire

Le consommateur doit avoir contacté le professionnel par écrit.

## 2. Délai d'un an

La saisine doit intervenir dans l'année suivant la réclamation.

## 3. Existence d'un contrat

Le litige doit porter sur une relation contractuelle.

## 4. Absence de procédure judiciaire

Aucun procès ne doit être en cours sur le même litige.

Le médiateur vérifie ces critères avant d'instruire le dossier.

## 5. Déroulement de la médiation

### 1. Saisine du médiateur

Par internet ou courrier, avec les pièces justificatives.

### 2. Vérification de la recevabilité

Le médiateur accepte ou refuse le dossier.

### 3. Phase contradictoire

Échanges entre le consommateur et le professionnel.

### 4. Analyse du dossier

Examen des faits, du contrat et des règles juridiques.

## 5. Proposition de solution

Délai de principe : 90 jours.

La solution proposée n'est pas contraignante.

## 6. Rôle et principes du médiateur

Le médiateur est un tiers qui garantit :

- Indépendance : aucun lien avec les parties
- Impartialité : neutralité dans l'analyse
- Confidentialité : échanges non divulgués
- Compétence juridique : analyse fondée sur le droit
- Respect du contradictoire : chaque partie peut répondre

Il peut proposer une solution en droit, mais aussi en équité (adaptée à la situation).

## 7. Choix du médiateur

Le consommateur doit saisir le médiateur désigné par le professionnel.

Il existe :

- Des médiateurs généralistes
- Des médiateurs sectoriels (énergie, banque, télécoms, transport...)

Il est donc nécessaire de :

- Identifier le professionnel
- Vérifier le médiateur compétent
- S'assurer que le litige relève de son champ

## 8. Avantages de la médiation

- Gratuité pour le consommateur
- Procédure simple et accessible
- Délai encadré (90 jours)
- Alternative au tribunal
- Possibilité de solutions souples (geste commercial, arrangement)

## 9. Limites de la médiation

- Absence de caractère obligatoire de la décision
- Refus possible d'une des parties
- Inefficacité en cas de mauvaise foi du professionnel
- Non adaptée aux litiges complexes ou urgents
- Pas de création de jurisprudence

En cas d'échec, le recours au tribunal reste possible.

## 10. Points de vigilance (pratique)

- Toujours vérifier la réclamation préalable
- Respecter les délais
- Identifier le bon médiateur
- Conserver toutes les preuves écrites
- Informer le consommateur que la médiation ne remplace pas la justice

**La médiation de la consommation est un dispositif légal obligatoire, permettant un règlement amiable, rapide et gratuit des litiges, mais dont l'issue reste facultative pour les parties.**