



LES FICHES FAMILLES DE FRANCE

LA MÉDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

www.familles-de-france.org
conso@familles-de-france.org
N°Siret 784411829 00012

**Coordonnées de votre fédération ou association
locale :**

La médiation des litiges de consommation



Dans le cadre d'un litige concernant l'exécution d'un contrat de vente de marchandises ou de prestation de services, le professionnel avec qui vous avez contracté est dans l'obligation de vous proposer une médiation par un tiers, appelé le médiateur des litiges de la consommation.

Petite mise au point à l'aide de notre **fiche technique**.

Bon à savoir :

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel doit permettre au consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige.

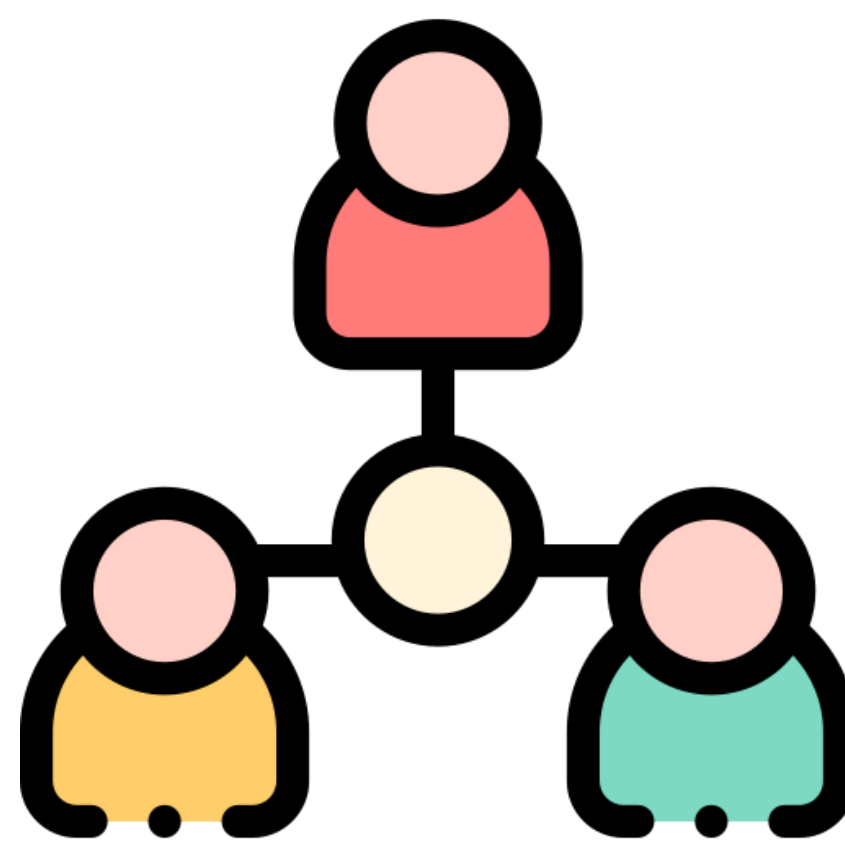
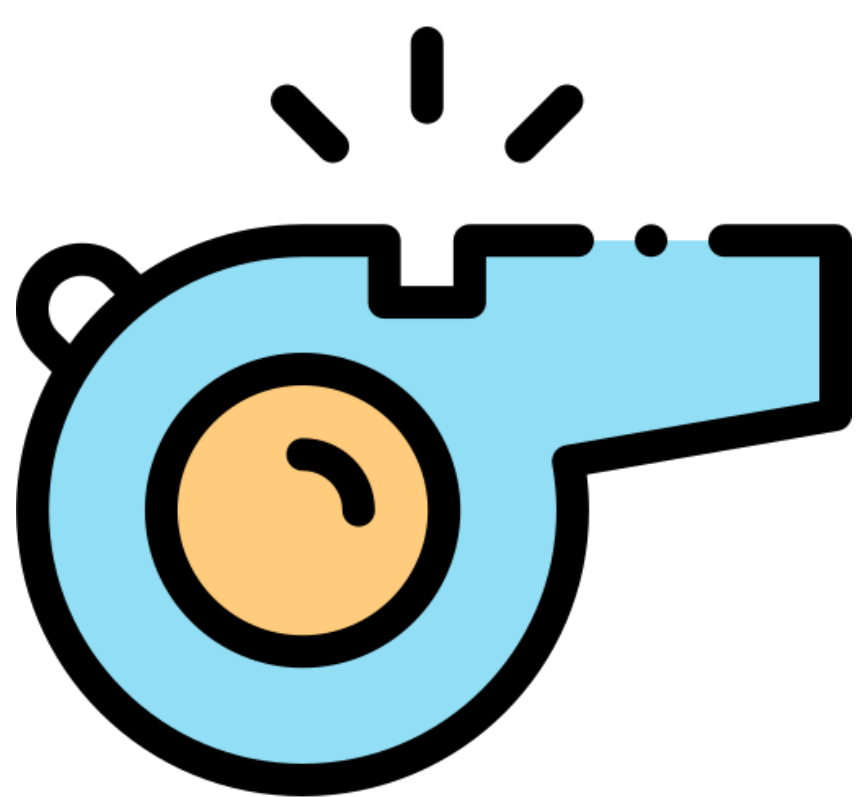


SOMMAIRE

1. Qu'est-ce que la médiation des litiges de consommation ?
2. Est-ce que la médiation a un coût ?
3. À quel moment peut-on y recourir ?
4. Comment trouver le médiateur adapté ?
5. Comment saisir le médiateur des litiges de consommation ?
6. Quelles sont les conditions de recevabilité d'une saisine du médiateur ?
7. Que se passe-t-il à l'issu d'une médiation ?
8. Peut-on utiliser l'avis du médiateur lors d'une procédure judiciaire ?

1. Qu'est-ce que c'est, la médiation des litiges de consommation ?

Cette médiation est un processus de règlement à l'amiable des litiges. Elle intervient lorsque le consommateur et le professionnel souhaitent résoudre un litige qui les oppose sans saisir un juge. Ils tentent alors de parvenir à un accord, accompagnés par un tiers- le médiateur des litiges de consommation - qui va rendre un avis, dans lequel seront proposées des solutions pour régler leur litige.



Cette médiation impliquera plusieurs étapes :

- Saisine du médiateur compétent,
- Étude de la recevabilité de la saisine par le médiateur,
- Notification de la recevabilité ou de l'irrecevabilité par le médiateur,
- Avis du médiateur dans les 90 jours à compter de la confirmation de recevabilité du dossier.

Textes de référence :

- Articles L.612-1 à L.612-5 du code de la consommation
- Articles L.616-1 à L.616-3 du code de la consommation
- Articles R.612-1 à R.612-5 du même code

2. Est-ce que la médiation a un coût ?

La médiation est gratuite pour le consommateur, à l'exception de certains frais de représentation et d'expertise. En effet, les parties ont la possibilité de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation, mais également de solliciter l'avis d'un expert. Ces frais sont à leur charge.

3. À quel moment peut-on y recourir ?

Le consommateur pourra saisir le médiateur après avoir tenté de résoudre au préalable son litige directement auprès du professionnel concerné ou de son service client, par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le contrat.



Attention ! Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir rédigé une **réclamation écrite au professionnel**, et avoir reçu une réponse négative ou être resté sans réponse pendant 90 jours.

Cette réclamation écrite pourra être :

- Un courrier mail à l'attention du professionnel ou de son service clients;
- Un courrier postal à l'attention du professionnel ou de son service clients ;
- Une réclamation effectuée selon les modalités exigées par le professionnel (certains professionnels mettent en place une procédure de réclamation en ligne).

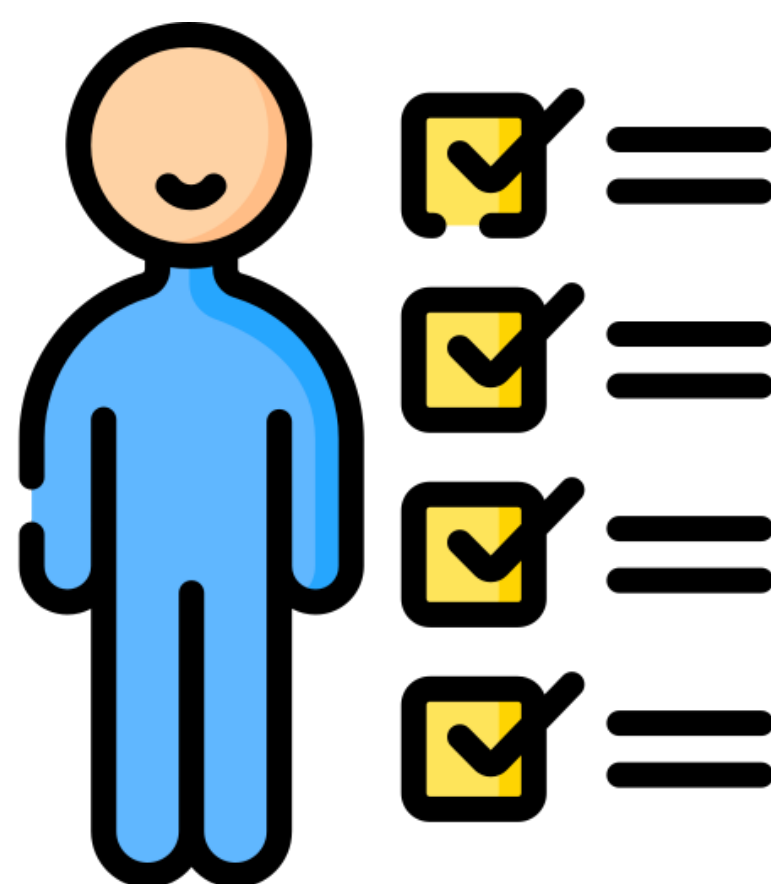
4. Comment trouver le médiateur adapté ?

Selon le code de la consommation, tout professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Il doit également 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.

Les coordonnées du ou des médiateurs doivent être inscrites de manière visible :

- Sur le site internet de chaque professionnel ;
- Dans leurs conditions générales de vente ou de service,
- Par voie d'affichage, ou autre moyen adapté (sur les bons de commandes par exemple).

Le non-respect de ce dispositif peut être sanctionné d'une amende administrative de 3 000 € maximum pour un particulier, 15 000 € pour une société.



Il est possible de trouver la liste de tous les médiateurs sur :

- La plateforme de résolution des litiges de la commission européenne

(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

- Le site internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

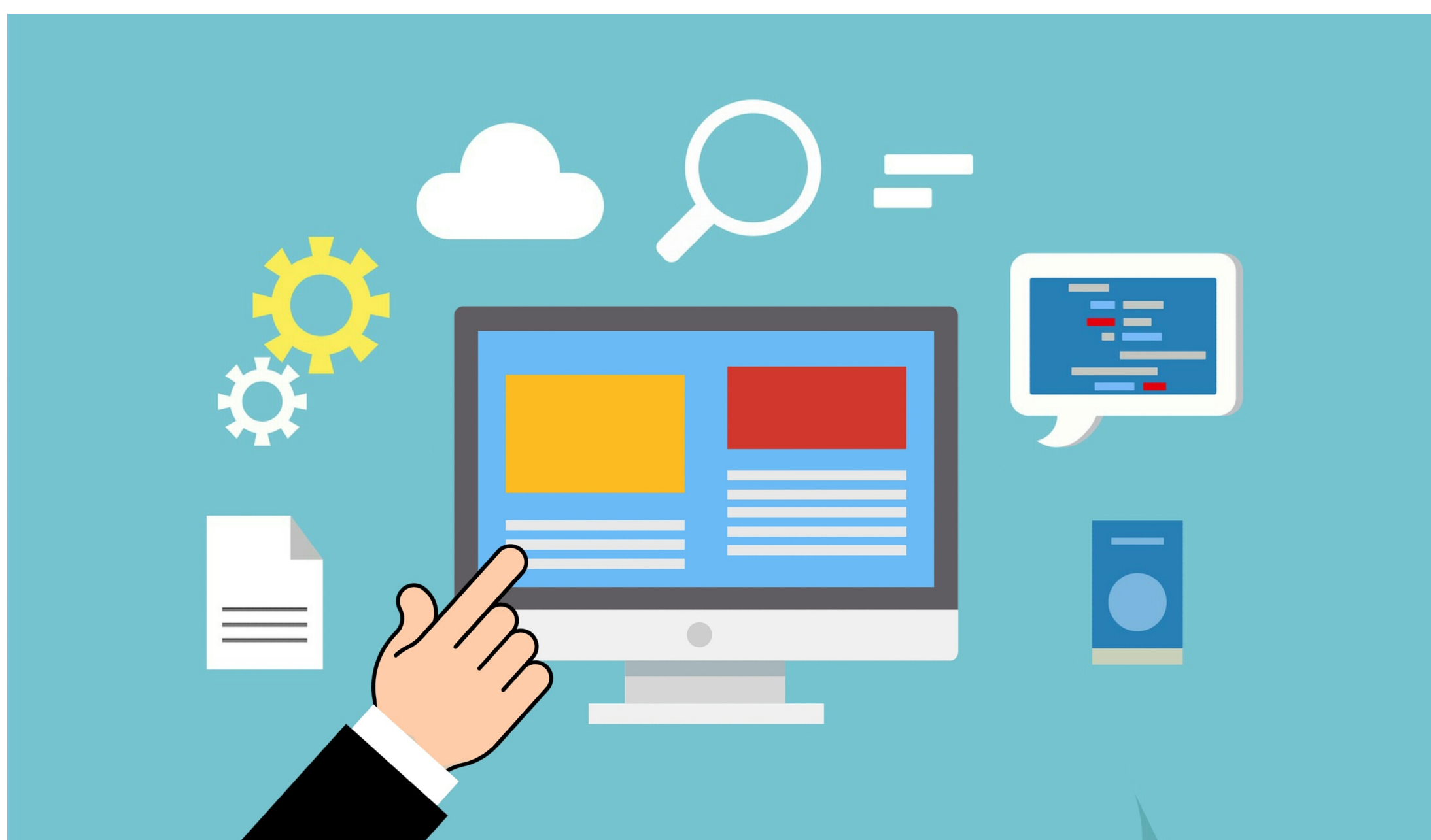
(<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>)

5. Comment saisir le médiateur des litiges de consommation ?

La médiation des litiges de la consommation est accessible **par voie électronique ou par courrier simple** ;

- Un processus de saisine en ligne est prévu sur le site internet consacré à la médiation concernée, vous permettant d'exposer les faits du litige et de joindre les documents nécessaires,
- Les coordonnées du médiateur compétent vous sont communiquées par le professionnel, vous permettant ainsi de lui adresser un courrier de saisine.

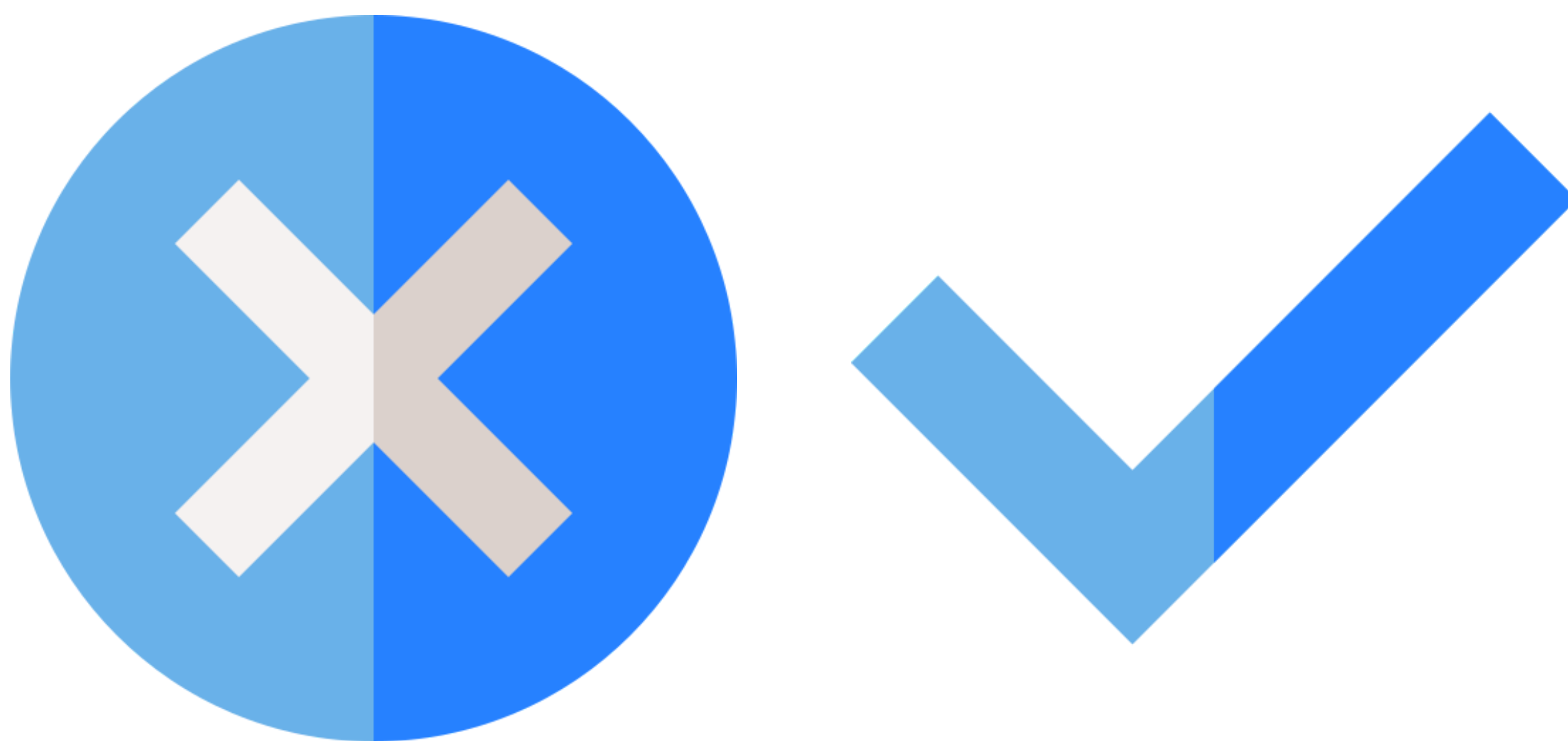
Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.



6. Quelles sont les conditions de recevabilité d'une saisine du médiateur ?

Une fois que vous avez saisi le médiateur de la consommation compétent, la recevabilité de votre saisine sera examinée. Elle sera recevable si ;

- Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige n'a pas déjà été examiné ;
- Le litige n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le litige est national ou transfrontalier ;
- Le litige oppose un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.



! La saisine sera irrecevable aux litiges entre professionnels, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, ou encore aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

! **Si votre saisine est irrecevable**, vous serez informé du rejet de votre demande de médiation dans un délai de trois semaines à compter de la réception de votre dossier. Concernant la recevabilité, aucun délai n'est prévu par le code de la consommation.

7. Que se passe-t-il à l'issu d'une médiation ?

Après avoir reçu la confirmation de recevabilité de votre dossier, le médiateur procède à l'étude de celui-ci.

Il rendra un avis dans un délai de **90 jours à compter de la notification de recevabilité**.

Lorsque le médiateur fait connaître la solution qu'il propose aux parties, il leur précise qu'elles ont la possibilité d'accepter ou de refuser sa proposition de solution. Il leur indique également que les parties pourront saisir une juridiction concernant leur litige, et que la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.



8. Peut-on utiliser l'avis du médiateur lors d'une procédure judiciaire ?

La médiation des litiges de consommation est soumise à une obligation de confidentialité. L'avis du médiateur est confidentiel, et ne pourra donc pas être utilisé lors d'une procédure judiciaire.

RESTEZ EN CONTACT AVEC NOUS !

28, Place Saint Georges 75009 Paris

01 44 53 45 90

contact@familles-de-france.org

WWW.FAMILLES-DE-FRANCE.ORG

 **@Familles2France**

 **@Familles2France**

