Article écrit par Céline GENZWURKER-KASTNER le 8 septembre 2015

Un médiateur plutôt qu'un juge pour régler les litiges de consommation

Le texte qui permet de généraliser la médiation en cas de litige de consommation a été publié. Voici un résumé du dispositif en attendant les décrets d'application.

Une ordonnance du 20/08/2015 concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est parue au Journal officiel du 21/08/2015.

Cette ordonnance transpose en droit français la Directive européenne 2013/11/UE.

Il s'agit de généraliser et de faciliter le recours à des modes de résolution amiable (c'est-à-dire sans avoir à saisir un juge) des litiges entre professionnels et consommateurs résultant de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de service.

L'ordonnance complète ainsi le Code de la consommation par une partie appelée « Médiation des litiges de la consommation ».

Le processus de la médiation des litiges de consommation est instauré en cohérence et en parallèle des dispositions déjà existantes prévues par la Loi du 8/02/1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative.

L'ordonnance adapte aussi les dispositions des Codes des assurances, monétaire et financier, de la sécurité sociale, de la mutualité, de l'énergie, afin que les procédures de médiation qui existent dans ces secteurs soient en phase avec la directive européenne 2013/11/UE.

Quels sont les objectifs ?

L'idée est de permettre aux consommateurs de faire valoir leurs droits sans pour autant recourir à des procédures judiciaires souvent longues et coûteuses.

Quatre objectifs sont fixés :

- Couvrir tous les secteurs professionnels par des mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation,
- Garantir des procédures de qualité en termes d'accessibilité, de compétence, d'impartialité,de transparence, d'efficacité et d'équité,
- Évaluer par une ou des autorités publiques les conditions dans lesquelles les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation fonctionnent,
- Informer et assister les consommateurs pour leur garantir l'accès à ces procédures.

Quels sont les litiges concernés ?

La médiation de la consommation s'applique aux litiges nationaux ou transfrontaliers opposant consommateurs et professionnels.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, ceux portant sur des services d'intérêt général non économique, l'enseignement supérieur et les services de santé.

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux :

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

Comment ça marche ?

Le principe est simple : 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.

Le professionnel, qui doit garantir au consommateur le recours effectif à la médiation, peut mettre en place son propre dispositif de médiation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation quand :

- 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 déjà été 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 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

Le recours à la médiation reste volontaire. Toute clause ou convention obligeant le consommateur,en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation avant de saisir le juge est interdite.

Une compétence de principe est donnée au médiateur public (désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi), quand il existe, pour examiner les litiges relevant d'un secteur professionnel déterminé, conformément à la mission que lui confie la loi.

En cas de compétence concurrente avec d'autres médiateurs conventionnels dans un domaine d'activité donné, il est possible de conclure une convention entre ces derniers et le médiateur public,pour organiser une coopération entre eux et répartir les litiges à traiter.

Quelles conditions et obligations pour le médiateur ?

Le médiateur de la consommation est défini comme une personne physique ou une personne morale accomplissant une médiation conventionnelle.

Le médiateur de la consommation doit avoir des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Il ne doit pas être en situation de conflit d'intérêts et si cela est le cas, il doit le signaler.

Il accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.Il est nommé pour une durée minimale de 3 ans.

Il est rémunéré sans considération du résultat de la médiation.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission Européenne.

Si le médiateur est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, il doit en plus répondre des conditions supplémentaires :

- il est désigné, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel,
- à la fin de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins 3 ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié,
- aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Pour une communication optimale avec les consommateurs, tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations concernant le processus de médiation.

Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs, même si les parties auront toujours la possibilité de faire appel à la médiation par voie postale.

Quelle obligation du professionnel à l’égard du consommateur ?

Tout professionnel communique au consommateur, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

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

Le manquement à cette obligation est passible d’une amende administrative (3 000 € maximum pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale).

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, de l'assistance et des informations

nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre État membre.

Quelle autorité pour encadrer la procédure de médiation ?

Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est créée auprès du ministre chargé de l'économie.

Elle est composée d'un conseiller d'État, d'un conseiller à la Cour de cassation, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles.

Elle fixe et met à jour la liste des médiateurs qu'elle notifie à la Commission Européenne ; elle évalue leur activité et en contrôle la régularité.

Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées, la commission refuse son inscription sur la liste.S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas ses obligations, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste. La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est motivée et notifiée à l'intéressé.

C'est pour quand ?

Un décret d'application de l'ordonnance doit paraître pour fixer les modalités pratiques du dispositif.Une fois le décret publié, les professionnels auront 2 mois pour se conformer aux nouvelles dispositions.