



**PRÉFET
DES HAUTS-DE-SEINE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction Départementale de la
Protection des Populations**

LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation de la consommation est un moyen extrajudiciaire, rapide et gratuit permettant au consommateur de résoudre ses litiges liés à l'achat d'un produit ou d'un service.



QU'EST-CE QUE LA MEDIATION ?

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.

La médiation de la consommation permet à tout consommateur de faire valoir ses droits gratuitement, dans quelque secteur professionnel que ce soit, sur l'ensemble du territoire français.

LA REGLEMENTATION NATIONALE ET EUROPEENNE

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 et précisent :

Article L611-2 :

« *La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel.* »

Article L611-3 :

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

1° Aux litiges entre professionnels ;

2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. »

Article L611-4 :

« **Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :**

1° Les services d'intérêt général non économiques ;

2° Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;

3° Les prestataires publics de l'enseignement supérieur. »

Article L612-1 :

« 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. A cet effet, **le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.**

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, **le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.**

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'État. »

Qui peut saisir le médiateur de la consommation ?

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre **qu'à l'initiative du consommateur. Le professionnel ne peut pas l'initier.** Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

QUI ASSUME LES COÛTS DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION ?

Les coûts du processus sont entièrement supportés par le professionnel.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou se faire assister 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.

OBLIGATIONS D'INFORMATIONS DES PROFESSIONNELS

Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur, sur leur site internet, les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent, leurs conditions générales de vente, bons de commande, ou par tout moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage).

PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION : LES ETAPES

Après réception de la saisine du consommateur, le médiateur dispose de trois semaines pour étudier la recevabilité de la demande.

Si le médiateur estime que la demande n'est pas recevable, il en informe le consommateur. Si le médiateur estime que la demande est recevable, il le notifie aux parties (consommateur et professionnel).

Le processus de la médiation ne doit pas excéder 90 jours. Si le médiateur estime le litige particulièrement complexe et nécessitant une instruction plus longue, il doit alors le notifier aux parties.

Le médiateur, à défaut d'accord entre les parties, propose une solution pour régler le litige. En leur communiquant sa proposition le médiateur rappelle aux parties qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution.

Si les parties acceptent la proposition de solution du médiateur, elles renoncent à saisir le juge pour le litige en question, à l'exception des cas où le professionnel aurait dissimulé certaines informations ou si des éléments nouveaux concernant la réclamation apparaissent.

Le consommateur non satisfait qui refuse la solution proposée peut donc toujours tenter un recours en justice.

La médiation suspend la prescription de droit commun de 5 ans pendant toute la durée de la procédure.

La loi ne précise pas le délai dont dispose les parties pour accepter ou décliner la solution proposée, ce délai est fixé par le médiateur.

Les éléments ci-dessus sont donnés uniquement à titre d'information et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Les textes cités dans le courrier et dans le rapport sont consultables sur les sites internet :

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

<http://www.legifrance.gouv.fr/> <http://eur-lex.europa.eu/fr/index.htm>.