Le choix d'un médiateur de la consommation

Fiche pratique à l'attention des professionnels

Vos deux principales obligations au regard du code de la consommation

Relever d'un dispositif de médiation et permettre au consommateur d'y avoir accès gratuitement

Depuis le 1er janvier 2016, vous devez, en tant que professionnel, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L.612-1 du code de la consommation. Pour y répondre, vous devez identifier le médiateur dont vous souhaitez relever et vous rapprocher de lui afin d'adhérer à son dispositif de médiation de la consommation après vous être assuré que les modalités de cette adhésion et son coût correspondent aux besoins de votre entreprise.

Les différents types de médiation existants sont précisés dans la partie « Le choix du médiateur » de la présente fiche.

Informer le consommateur des coordonnées de votre médiateur

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, vous devez communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont vous relevez. Vous êtes également tenu de fournir cette même information, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de vos services.

Le nom et les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont vous relevez doivent être inscrits de manière visible et lisible :

- sur votre site internet, si vous disposez d'un tel support,
- sur vos conditions générales de vente ou de service,
- sur vos bons de commande,
- par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports.

Vous devez également mentionner l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs, afin de permettre un accès aisé du consommateur au dispositif de médiation de ce ou ces derniers.

Enfin, lors de la conclusion d'un contrat écrit, vous devez informer le consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation.

N'oubliez pas que, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, si vous procédez à de la vente en ligne, vous devez indiquer, sur votre site internet :

- le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) :
  https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR
  Ce lien doit être aisément accessible aux consommateurs.
- votre adresse électronique.

Conformément à l'article L641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

Le choix du médiateur

Libre choix par le professionnel de son médiateur

Pour répondre aux obligations précitées, vous avez le choix du type de médiation dont vous souhaitez relever. Vous pouvez ainsi :

- soit être rattaché à un médiateur public sectoriel, si celui-ci existe dans votre secteur professionnel,
- soit vous rallier au médiateur de la fédération dont vous êtes adhérent,
- soit mettre en place une médiation d'entreprise,
- soit faire appel à une association ou une société de médiateurs qui accepterait de prendre en charge les litiges entre votre entreprise et un consommateur.

Un médiateur référencé par la CECMC

Dans tous les cas, le médiateur dont vous souhaitez relever doit avoir été référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) en tant que médiateur de la consommation. Si son dossier est en cours d'examen par la CECMC ou s'il doit faire prochainement l'objet d'un dépôt auprès du secrétariat de la CECMC, il conviendra d'attendre, dans tous les cas, le prononcé de la décision de la CECMC pour finaliser votre choix.

La liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC est consultable sur le site internet du ministère de l'économie à l'adresse suivante : https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso

Les modalités d'adhésion à un dispositif de médiation de la consommation

Hormis le cas particulier du médiateur public, se rallier à un médiateur suppose :

- soit l'existence d'une convention entre vous et le médiateur,
- soit l'adhésion à une fédération, permettant un accès à la médiation mise en place par celle-ci au profit des seuls adhérents,
- soit le ralliement au seul service de médiation d'une fédération selon les conditions fixées pour les professionnels non-adhérents.

Cela signifie que **vous ne pouvez pas, de votre seule initiative, mentionner un médiateur si vous ne l'avez pas contacté préalablement pour conclure une convention avec lui** ou si vous n'avez pas pris contact avec une fédération pour connaitre et accepter les conditions de recours à son médiateur.

Aussi, n'hésitez pas à consulter la liste des médiateurs référencés par la CECMC et à les contacter pour connaitre leurs offres (forfait global ou paiement à l'acte de médiation, tarif horaire ou non selon la complexité du dossier....) ; appréciez ceux qui sont les plus adaptés à votre statut et qui répondraient le mieux à ce que vous attendez en termes notamment de connaissance de votre secteur professionnel et en fonction de la fréquence et de la nature des litiges que vous rencontrez avec des consommateurs.

Sachez que si vous ne trouvez pas de médiateurs rattachés précisément à votre domaine d'activité, des médiateurs « à vocation généraliste » peuvent accepter de prendre en charge vos éventuels litiges avec un consommateur ; il s'agit d'associations de médiateurs ou de sociétés de médiateurs. Quand bien même ces entités ne seraient pas actuellement référencées dans votre secteur professionnel, elles peuvent demander à la CECMC l'extension de leur champ de compétence à votre domaine professionnel.

Vous avez aussi la possibilité de choisir une entité de résolution extrajudiciaire des litiges (REL) implantée dans un Etat membre de l'Union européenne sous réserve qu'elle soit inscrite sur la liste de la Commission européenne publiée sur son site :
https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show

Assurez-vous toutefois que cette entité est en mesure de traiter les litiges de consommation en langue française afin de permettre un accès effectif à vos clients-consommateurs à un dispositif de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

Attention !

Vous ne pouvez pas choisir, sans ces contacts préalables, un médiateur sur la liste publiée sur le site internet : https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso, **au seul motif que ce médiateur interviendrait dans votre secteur professionnel.**

Enfin, la mention sur votre site internet, sur vos conditions générales de vente ou de service et sur vos bons de commande, de l'adresse internet de la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges ne peut se substituer à l'obligation qui vous incombe de relever d'un médiateur de la consommation.

Les référencements des médiateurs par la CECMC ne sont pas achevés. Tous les secteurs professionnels ne sont pas, à ce jour, couverts et les candidatures de médiateurs n'ont pas encore été toutes examinées. La liste des médiateurs mentionnés sur le site de la CECMC est complétée régulièrement, au fur et à mesure des référencements. Il convient de la consulter régulièrement. Vous pouvez également prendre contact avec le secrétariat de la CECMC :
CECMC-SECRETARIAT@dgccrf.finances.gouv.fr

Rappel des textes :

Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).

Règlement (UE) N°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

Livre VI, Titre Ier, du code de la consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et règlementaire).