

« Le professionnel ne répond pas à mes réclamations. Je peux saisir le juge sans passer par une médiation. »

VRAI

© Minerva Studio - Fotolia

La médiation n'est pas un préalable obligatoire à une action en justice.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la médiation a été généralisée à l'ensemble des professionnels.

Pour autant, il n'est pas obligatoire de recourir à la médiation avant de s'adresser au tribunal compétent.

Chaque professionnel doit :

- soit mettre en place son propre mécanisme de médiation (médiation interne),
- soit orienter le consommateur vers un médiateur extérieur (sectoriel, public).

L'avis du médiateur n'a pas de caractère obligatoire.

Attention, si vous décidez de ne pas recourir à la médiation, vous devrez effectuer tout de même des démarches en vue d'obtenir un accord avec le professionnel.

Sachez aussi qu'à l'occasion d'une déclaration au greffe devant le tribunal d'instance, il vous faudra faire appel non pas à un médiateur mais à un conciliateur de justice avant de saisir un tribunal. Vous pouvez en être dispensé notamment si vous avez tenté de trouver une solution amiable au litige. Le juge examinera vos démarches comme l'envoi de courriers. L'intervention de votre association locale de l'UFC-Que Choisir sera également prise en considération. Faute d'avoir effectué des démarches suffisantes, le juge pourrait considérer votre demande en justice comme non valable.

Dans d'autres hypothèses, faute de justifier des diligences entreprises, le juge peut vous proposer une mesure de conciliation ou de médiation.

Bon à savoir

Vous pouvez vous rapprocher de l'une des associations locales de l'UFC-Que Choisir pour vous faire accompagner dans la résolution amiable de votre litige, y compris dans le cadre d'une procédure de médiation. De même, si vous décidez de saisir le tribunal, l'association locale peut vous aider à préparer votre dossier.

Sources :

Art. L612-2 code conso

Art. 4 loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016

Art. 58 et 127 code de procédure civile

En résumé

- Le recours au service du médiateur proposé par le professionnel est facultatif.
- Une réclamation écrite insatisfaite ou restée sans réponse peut suffire pour saisir un tribunal.