

LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Je suis en litige avec un professionnel dans le cadre de l'achat d'un bien ou dans la fourniture d'une prestation. J'ai essayé la médiation avec lui par téléphone, par mails, par courrier recommandé avec accusé de réception. J'ai demandé à une association de défense du consommateur d'intervenir, mais rien n'y fait. Il refuse de reconnaître ses torts et de me dédommager. Que puis-je faire ?

Avant de saisir directement le tribunal Judiciaire compétent, vous avez la possibilité de saisir **un médiateur de la consommation**.

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. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Il s'agit donc d'une **alternative à l'action judiciaire** souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

QUI PEUT SAISI LE MEDIATEUR ?

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.

Attention : certains médiateur autorisent leur saisine directement par une association de défense du consommateur à condition qu'elle soit pleinement mandatée par le consommateur concerné (adhésion, pouvoir...)

QUELS LITIGES PEUVENT ETRE SOUMIS A LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION ?

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Nota : Il est précisé que certains litiges tels que les litiges concernant les services de santé fournis par des professionnels de santé (services médicaux, vente de médicaments ou dispositifs médicaux, etc.) ne sont pas considérés comme des litiges de consommation (article L.611-4 du code de la consommation)

QUEL MEDIATEUR SAISIR ?

Les médiateurs sont très nombreux. Si le professionnel a adhéré à un service de médiation, vous pouvez donc saisir le médiateur concerné comme le médiateur de l'énergie, le médiateur du tourisme et du voyage, la FEVAD, le médiateur des télécom ... Le nom et les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont relève le professionnel doivent être inscrits de manière visible et lisible sur son site internet, s'il dispose d'un tel support, sur les conditions générales de vente ou de service, sur les bons de commande, par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports. (L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation)

Dans tous les cas, le médiateur dont le professionnel souhaite 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. (voir <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>)

CONSEQUENCES DE LA DECISION DU MEDIATEUR

Si la décision judiciaire s'impose aux parties, ces dernières sont libres d'accepter ou pas la proposition du médiateur. La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité quand la justice étatique est publique. Le principe du contradictoire s'impose au juge, pas complètement au médiateur, le consommateur devant s'en remettre à la loyauté de ce dernier. Il propose une solution en équité et n'a pas nécessairement à appliquer le droit, ni même à rappeler ses droits au consommateur.

**NOUS POUVONS VOUS AIDER
N'HESITEZ PAS A NOUS CONTACTER
PAR TELEPHONE, DANS NOS PERMANENCES,
EN LIGNE VIA NOTRE MESSAGERIE OU NOTRE SITE**