

La Médiation de la consommation

Les questions-réponses de l'UFC-Que Choisir en 10 points clés

Q1. Pourquoi la médiation se généralise-t-elle ?

Transposant une directive européenne de 2013, la généralisation de la médiation de la consommation a été instituée en France par l'[Ordonnance n°2015-1033](#) du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dont les modalités pratiques ont été précisées par le [décret n°2015-1382](#) du 30 octobre 2015 et le [décret n°2015-1607](#) du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise. L'[arrêté](#) du 15 décembre 2015 a par ailleurs nommé les membres de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, dans laquelle siège l'UFC-Que Choisir.

Q2. Concrètement, c'est quoi la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation désigne une procédure alternative à l'action judiciaire, par laquelle deux parties, un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable d'un litige les opposant, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

La médiation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel (commerçant, artisan, bailleur, administration...) dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services. Sont exclus les services fournis par des professionnels de santé (services médicaux, vente de médicaments ou dispositifs médicaux...), des prestataires publics de l'Enseignement supérieur et des services d'intérêts généraux non économiques.

Q3. La médiation est-elle obligatoire ?

Non, pour le consommateur. La médiation n'est en aucun cas obligatoire. C'est une des voies amiables existantes de résolution des litiges. Procédure alternative à l'action judiciaire, la médiation ne constitue donc ni un préalable, ni un substitut à cette dernière : le consommateur a toujours le choix de son recours.

Oui, pour le professionnel. Tout professionnel doit permettre au consommateur de recourir à un processus de médiation. A cette fin, le professionnel peut, soit mettre en place son propre mécanisme de médiation (médiation interne), ou orienter le consommateur vers un médiateur sectoriel auquel il aura adhéré ou vers un médiateur public, institué par la loi.

Cependant, les parties peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation : ce n'est donc pas parce que le professionnel a l'obligation de vous permettre de recourir à la médiation qu'il sera obligé d'accepter la solution proposée.

Sachez également que la médiation n'est pas automatique. Dans certains cas le médiateur peut rejeter votre demande si :

- vous n'avez pas tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès du professionnel (Q8) ;
- votre demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal (voir Q.4) ;
- votre demande a été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel;

– le médiateur n'est pas compétent pour traiter de votre litige (Q4).

Le cas échéant, le médiateur doit vous informer dans un délai de 3 semaines à compter de la saisine, du rejet de cette dernière.

Q4. N'existe-t-il qu'un seul médiateur par secteur?

Non. Le paysage français de la médiation est complexe. Des médiateurs publics indépendants institués par la loi (Médiateur national de l'énergie, Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers) cohabitent avec des médiateurs sectoriels (Médiateur de l'eau, médiateur des communications électroniques, médiateur du commerce coopératif et associé, la médiation du e-commerce...) et des médiateurs internes à une entreprise (médiateur Engie, médiateur EDF, médiateur RATP, médiateur de la Poste...).

La loi impose le principe selon lequel un litige ne peut faire l'objet que d'une seule médiation. Seul le secteur de l'énergie fait exception à la règle : vous pourrez ainsi toujours saisir le Médiateur national de l'Energie même si vous avez déjà fait appel au médiateur d'Engie ou d'EDF pour le même litige si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée.

En tout état de cause, vous avez toujours le droit de saisir le médiateur de votre choix quand plusieurs sont compétents.

Q5. Où trouver le médiateur compétent pour traiter mon litige?

Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent sur leur site internet, leurs conditions générales de vente, bons de commande ou tout autre support adapté. Le professionnel doit également communiquer ces informations au consommateur lorsque le service client du professionnel n'a pu régler la réclamation en interne.

La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation est accessible sur le [site internet](#) de la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne.

N'hésitez pas à faire appel aux associations locales de l'UFC-Que Choisir qui peuvent vous accompagner à tous les stades de la procédure de médiation et vous renseigner sur les démarches à effectuer (Q7.).

Q6. Action en justice / Médiation : Quelles différences?

La médiation n'est en aucun cas un passage obligé ou un préalable à l'action judiciaire : le consommateur a donc toujours le choix de son recours en cas de litige. Encore faut-il connaître les différences pour bien choisir.

Dans les deux cas, le consommateur devra avoir tenté au préalable de régler le litige directement avec le professionnel. Mais le parallèle s'arrête là : 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 (les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des parties) quand la justice étatique est publique (publicité des débats judiciaires et du prononcé des jugements). 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.

Q.7. Puis-je me faire assister dans le cadre de la médiation?

Oui. A la différence d'une action en justice, le consommateur peut tout à fait se faire assister par une association de consommateurs ou tout autre tiers de son choix à tous les stades de la procédure de médiation. C'est d'ailleurs un atout pour que le consommateur puisse se prononcer de manière éclairée sur la proposition qui lui est faite.

N'hésitez donc pas à contacter les associations locales de l'UFC-Que Choisir pour effectuer les premières démarches, recevoir des conseils et informations sur vos droits, et le cas échéant vous faire accompagner dans la médiation.

Q8. Comment saisir un médiateur ?

Avant de saisir le médiateur, vous devez justifier d'avoir tenté au préalable de régler directement votre litige avec le professionnel, par une réclamation écrite. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai raisonnable (1 mois), vous pouvez vous tourner vers la médiation.

Le médiateur peut être saisi en ligne : chaque médiateur doit disposer de son propre site internet qui permet de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs, ou par voie postale.

Vous pouvez saisir le médiateur dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite adressée au professionnel. L'accès à la médiation est gratuit pour le consommateur.

Q9. Quels délais pour traiter mon litige?

La médiation doit aboutir dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur (pièces justificatives à joindre lors de la saisine). Le médiateur a la possibilité de prolonger ce délai, en cas de litige complexe. Le cas échéant, il en informe immédiatement les parties.

Q10. Quel recours si je ne suis pas satisfait de la solution proposée par le médiateur ?

Le médiateur propose une solution pour régler le litige opposant les parties. Ces dernières sont alors libres d'accepter ou pas la proposition du médiateur. La loi ne précise pas le délai dont bénéficie le consommateur pour accepter ou décliner la solution proposée, qui doit être fixé par le médiateur. Ce dernier doit également préciser aux parties les effets juridiques de l'acceptation de la proposition, et notamment le fait qu'une action en justice n'est plus possible en cas d'acceptation de la résolution amiable, à l'exception des cas où le professionnel aurait dissimulé certaines informations ou si des éléments nouveaux concernant votre réclamation apparaissent.

Aucunement obligatoire, la médiation n'est ni un préalable, ni un substitut à l'action judiciaire (Q2). Le consommateur non satisfait par la solution proposée peut donc toujours intenter un recours en justice. Sachez que la médiation suspend la prescription de droit commun de 5 ans pendant toute la durée de la procédure.