

MÉDIATION à la CONSOMMATION

La médiation est un mode amiable de résolution des différends faisant intervenir dans un cadre confidentiel un tiers neutre, indépendant et impartial (le médiateur), n'exerçant aucun pouvoir de décision, chargé d'accompagner les personnes dans la recherche d'une solution à la difficulté qui les oppose.

Le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance ainsi que La Commission Européenne édite un [site dédié à la médiation de la consommation](#).

Le législateur a désormais ouvert cette alternative afin de régler en dehors de toute action judiciaire les litiges individuels entre les consommateurs et les entreprises ou les institutions, dès lors qu'un au moins des deux est soumis à la loi française.

La [Directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a incité les États à résoudre, par des moyens extrajudiciaires, des litiges entre professionnels et consommateurs résultant de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de services.

Cette Directive a été définitivement *transposée* en droit interne par [décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015](#) relatif à la médiation des litiges de la consommation et par [ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015](#) modifiée par l'Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

DISPOSITIF DE MÉDIATION à la CONSOMMATION

Depuis le 1er janvier 2016, conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, tous les professionnels doivent permettre à chaque consommateur de pouvoir recourir gratuitement à un dispositif de médiation organisé :

- au niveau du secteur d'activité ;
- au niveau de l'entreprise ou de l'organisation ;
- ou auprès de tout médiateur qui propose sur un site internet dédié, outre des informations relatives à la procédure de médiation rédigées à l'intention du consommateur, un service de demande en ligne.

Les médiateurs de la consommation doivent remplir des critères de compétence, de diligence, d'indépendance, d'impartialité et accomplir leur mission dans le cadre de procédures aisément accessibles, gratuites pour le consommateur, transparentes, efficaces et équitables.

Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation à la consommation rattachée au Ministère chargé de l'Économie établit la liste des médiateurs à la consommation répondant aux conditions précitées, les notifie à la Commission européenne et évalue leur activité dans la durée. Le professionnel peut recourir à un médiateur formé et indépendant de la commission d'évaluation dès lors qu'il répond aux critères précités.

DEMANDE DE MÉDIATION à la CONSOMMATION

Pour être éligible à la médiation à la consommation selon l'article L612-2 du code de la consommation, le litige doit répondre aux conditions suivantes :

- Le consommateur a tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de vous en tant que professionnel concerné par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- Le consommateur a déposé sa réclamation écrite auprès de vous en tant que professionnel concerné depuis moins d'un an ;
- Son litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le litige entre dans le champ de compétence des centres de la Médiation à la Consommation ;
- La demande de médiation ne doit pas être infondée ou abusive.

PROCESSUS DE MÉDIATION à la CONSOMMATION

1/ Dépôt de la demande de médiation et des pièces directement auprès du centre de médiation par le professionnel, qui a l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du centre de médiation dont le professionnel relève ou lui communiquer les coordonnées de centres relevant de la médiation à la consommation.

2/ Accusé réception dès réception des documents relatifs à la demande de médiation auprès du professionnel et du consommateur et désignation du médiateur par le centre de médiation.

3/ Notification de la saisine (lettre de mission) par le médiateur concerné au consommateur et au professionnel, dans les 3 semaines de la réception du dossier du consommateur :

- soit du rejet motivé,
 - soit de la recevabilité de la demande de médiation,
- avec envoi d'une convention de médiation à signer par chacune des parties.

4/ Fin de la médiation dans les 90 jours (maximum) de la réception de la convention de médiation à la consommation régularisée par les parties (sauf dossier complexe).

LE CENTRE DE MÉDIATION à la CONSOMMATION RETENUS PAR L'ENTREPRISE

- Brigitte DANIEL tél : 06 31 29 97 50
Act' & Choix actchoix@sfr.fr
CPMN – VIA MEDIATION daniel@cpmn.fr

Pour valoir d'exemplaire remis :
Prénom NOM : Ronan Létrillard

Date : 28/01/2023

Signature :

BOIT'ACTION
5 Rue du manoir de Servigné
35000 Rennes
Tél 06 22 63 43 04 – contact@boit-action.fr
SARL INSERTHACTION - Siret 81032031700037

V2 Dernière mise à jour 03/01/2023

ACT' & CHOIX Auray – Ploërmel – Rennes – St Brieuc – Vannes

Conduite du changement, Formation professionnelle, Coaching Management / Développement personnel / Adaptabilité à un poste
Mobilité professionnelle, Bilan de compétences, de carrière, Recrutement, Outplacement, Coaching d'accès à l'emploi, Validation de profil

Médiation professionnelle, Audit climat social / RPS / QVT, Conseil et Diagnostic RH & GPEC, Conseil en organisation, stratégie
Déclaration d'activité Prestataire de Formation enregistré sous le n° 53560946956 auprès du préfet de région de Bretagne

SARL ARRMONIE - SIRET n°844868729 00014 - N° TVA intracommunautaire FR 79 844868729

Siège social : Avenue Georges Pompidou - Parc Pompidou - BP 3426 - 56034 VANNES Cedex - actchoix@sfr.fr - Tél : 06 31 29 97 50