CIRCULAIRE ÉCONOMIQUE

n°2022-04-E14

7 avril 2022

Litiges de consommation : la liste des médiateurs référencés

Pour rappel : depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel doit effectivement permettre aux consommateurs de recourir gratuitement à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable de tout litige. Cette obligation résulte de l'article L.612-1 du code de la consommation. Par ailleurs, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 chaque professionnel doit mentionner sur son site Internet et ses documents commerciaux le nom et les coordonnées du médiateur dont il relève.

Qu'est- ce que la médiation ?	La médiation de la consommation est un moyen extrajudiciaire, rapide et gratuit permettant au consommateur de résoudre ses litiges liés à l'achat d'un produit ou d'un service. Si le consommateur n'est pas satisfait de la solution proposée par le médiateur, il peut toujours saisir le juge.
Qu'est-ce qu'un consommateur ?	Le consommateur est défini comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, artisanale ou libérale ».
Quels sont les litiges soumis à la médiation ?	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.
Qui peut saisir unmédiateur de consommation ?	Seul le consommateur prend l'initiative d'enclencher le processus de médiation de la consommation. **Le professionnel ne peut pas initier cette démarche**. Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir préalablement fait une démarche par écrit auprès du professionnel concerné pour résoudre son litige. Si cette formalité n'est paseffectuée, la demande de médiation sera irrecevable.
Qui endosse le coût de la médiation de la consommation ?	La médiation de la consommation est totalement gratuite pour le consommateur. Les coûts du processus sont entièrement supportés par le professionnel. Toutefois, les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou par toute personne de leur choix, comme une association de consommateurs. Elles en supporteront alors le coût éventuel. Les parties peuvent solliciter l'avis d'un expert, les frais encourus étant également à leur charge.
Comment le professionnel doit procéder pour faire connaître le médiateur qu'il a choisi ?	L'entreprise est libre de choisir son médiateur dans la liste des médiateurs référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). **Pour le nommer, le professionnel doit au préalable conclure une convention avec le médiateur pour connaître et accepter ses conditions de recours.** Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation sous réserve de l'agrément de la CEMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation).

Quel médiateur choisir pour le professionnel de la propreté qui contracte avec un consommateur ?	Dans la liste des médiateurs référencés, c'est dans la rubrique **« produits et service à lapersonne »** qu'il faudrait chercher les médiateurs référencés pour notre secteur.
Pour plus de précisions	Si vous souhaitez en savoir plus, consultez : - **Site de la médiation de la consommation** - **Textes applicables :** Code de la consommation (Art.L611-1 à L613-3 - Art. L. 641-1 - Art. R612-1 à R616-2)