

PUBLICATION DU PREMIER RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COMMISSION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation de la consommation est un mode de règlement amiable des litiges opposant un consommateur à un professionnel, qui, s'il existe depuis fort longtemps, a été révolutionné depuis le début de l'année 2016. En effet, la transposition de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par l'ordonnance du 20 août 2015, a conduit à l'adoption d'un mode particulier de médiation conventionnelle, régie par les articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation.

Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2016, tout professionnel a l'obligation de mettre en place un système de médiation de la consommation, d'en informer les consommateurs, et de le financer, le choix de la gratuité pour le consommateur ayant été décidé afin de permettre de trouver une solution au conflit entre un professionnel et un consommateur, sans que l'incidence financière ne soit un frein. Cette logique économique implique dès lors que chaque professionnel ait le choix du système de médiation de la consommation qu'il souhaite mettre en place. Sa seule contrainte réside dans l'obligation de recourir à un médiateur de la consommation référencé et notifié auprès de la Commission européenne, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Le 22 novembre 2018, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation publiait donc son premier rapport d'activité et organisait au Ministère de l'économie et des finances une conférence de presse afin de le présenter.

Ce premier rapport fait tout d'abord le bilan de l'activité menée par la CECMC depuis sa création en décembre 2015. A l'heure où ces lignes sont écrites, 90 médiateurs de la consommation ont été référencés par la CECMC et ils couvrent 90 % des secteurs économiques (V. la liste complète des médiateurs par catégorie et par secteur : www.economie.gouv.fr/mediation-conso).

Ensuite, et c'est sans aucun doute le fait le plus marquant du rapport, sont mises en avant de multiples recommandations à destination des consommateurs, des professionnels et des candidats à la médiation. En ce qui concerne les professionnels, il leur est rappelé leurs deux obligations : d'une part, relever d'un dispositif de médiation de la consommation et permettre au consommateur d'y avoir accès gratuitement ; d'autre part, informer le consommateur sur la médiation de la consommation avant la conclusion du contrat et lors de la conclusion du contrat. En outre, de multiples conseils leur sont prodigués afin de choisir le médiateur de la consommation adapté à leur activité. Or, plusieurs difficultés rendent cette tâche particulièrement délicate. Tout d'abord, différents types de médiation de la consommation existent : médiation publique sectorielle, médiation d'entreprise, médiation adossée à une

féderation ou à un syndicat, association ou entreprise de médiateurs, médiation collégiale paritaire. Ensuite, certains médiateurs non référencés par la CECMC proposent leurs services aux entreprises, alors même que cela ne leur permet pas de répondre à leurs obligations légales au regard du Code de la consommation. Enfin, les professionnels ne peuvent pas choisir, sans contacts préalables, un médiateur du seul fait qu'il figure sur la liste publiée sur le site internet de la CECMC. Ils doivent en principe signer avec le médiateur choisi une convention et, en amont, apprécier quel est le médiateur de la consommation le plus adapté à leur statut et qui répondrait le mieux à leurs attentes, en termes notamment de tarifs, de connaissance du secteur professionnel et en fonction de la fréquence et de la nature des litiges qu'ils rencontrent avec les consommateurs.

Dans ce contexte, FIDAL peut vous accompagner lors de la mise en place de votre système de médiation de la consommation et vous accompagner au cours de vos éventuelles médiations.

Liens utiles :

https://www.economie.gouv.fr/files/Rapport_dactivite_CECMC_2016-2017.pdf
www.economie.gouv.fr/mediation-conso