

La médiation de la consommation : une obligation méconnue

Une ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et son décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 ont institué à l'égard de tout professionnel une obligation de désignation d'un médiateur à la consommation, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Trois ans déjà, mais de (très) nombreux professionnels ne la connaissent toujours pas ou n'ont pas encore désigné de médiateur .

Le processus a mis du temps à se faire reconnaître et à être pleinement opérationnel. Ainsi, au 30 octobre 2018, il existe toujours 17 secteurs d'activité (sur 135 reconnus) pour lesquels aucun médiateur n'a été agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le médiateur désigné par le professionnel doit pouvoir être saisi par tout consommateur gratuitement afin de tenter un règlement amiable du litige. Son recours est facultatif pour le consommateur, mais ce dernier doit avoir été informé de cette possibilité et des coordonnées du médiateur mandaté par le professionnel.

TEXTES:
❑ Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
❑ Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

QUELS SONT LES PROFESSIONNELS ET LES LITIGES CONCERNÉS?

Tout professionnel est concerné, excepté les professionnels de la santé, les services d'intérêt général non économiques et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

La médiation de la consommation s'applique uniquement **aux litiges initiés par un consommateur et ayant un lien contractuel direct avec le professionnel**. Ainsi, en matière d'immobilier, le syndic ne sera pas concerné puisque les syndicats n'ont pas le statut de consommateur et il n'a aucun lien contractuel direct avec les copropriétaires. Attention cependant aux prestations annexes particulières qui font naître un lien contractuel entre le copropriétaire concerné et le syndic. Par ailleurs, les locataires d'un bien géré par un agent immobilier ne peuvent pas saisir son médiateur de la consommation pour un litige portant sur le bail : celui-ci est un contrat entre le bailleur et le locataire. Seul le bailleur pourra porter une réclamation auprès du médiateur de la consommation attribué au gestionnaire, en vertu du contrat de mandat. En cas de bailleur ayant la qualité de professionnel, il devra avoir désigné son propre médiateur de la consommation vers lequel pourra se tourner le locataire. Le médiateur de la consommation ne peut pas être saisi concernant :

- un litige entre professionnels,
- un recours d'un professionnel contre un consommateur,
- une conciliation ordonnée par un tribunal,
- les négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- les réclamations portées auprès du service clientèle du professionnel.

CONCRÈTEMENT, QUELLE EST L'OBLIGATION DU PROFESSIONNEL?

Il doit tout d'abord contacter un médiateur de la consommation et conclure avec lui une convention d'une durée minimale de trois ans (prévoyant notamment le montant de ses honoraires). Ensuite le médiateur monte un dossier et le présente à CECMC. Celle-ci délivre alors au médiateur un agrément afin de pouvoir traiter les réclamations de consommateurs auprès de ce professionnel précis. Le professionnel peut par la suite indiquer les coordonnées de ce médiateur dans ses documents contractuels (conditions générales de vente) ainsi que sur son site internet, et ce de manière « visible et lisible ». Egalement, lorsqu'un consommateur a porté réclamation auprès du professionnel sans avoir pu obtenir règlement du litige, le professionnel est dans l'obligation de lui faire part de son droit de saisir le médiateur attribué et les coordonnées de ce dernier.

Attention cependant, un médiateur agréé pour connaître des litiges d'un professionnel X n'est pas forcément agréé pour un professionnel Y. Chaque médiateur doit demander un référencement pour chaque professionnel dont il souhaite traiter les réclamations.

COMMENT SE DÉROULE LA PROCÉDURE DE SAISINE ?

Le consommateur doit avoir au préalable tenté de résoudre le conflit avec le professionnel. Si cette tentative s'est avérée infructueuse, il a un délai d'un an pour saisir le médiateur de la consommation mandaté par le professionnel en question. Une fois le médiateur saisit, et après qu'il ait vérifié la recevabilité de la demande, il dispose de 90 jours pour faire aboutir la conciliation. Pendant ce délai, le délai de prescription est suspendu car le consommateur insatisfait du processus garde la possibilité d'agir en justice. Si le médiateur estime la demande irrecevable, il doit faire connaître son rejet de la demande dans un délai de 3 semaines. Les causes d'irrecevabilité sont les suivantes :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable de régler directement son litige avec le professionnel ou son service client, par une réclamation écrite ;
- la 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 ;
- la demande a été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le médiateur n'est pas compétent pour traiter du litige.

QUELS SONT LES COÛTS ?

Le recours à un médiateur de la consommation doit être gratuit pour le consommateur. **C'est donc le professionnel qui prend en charge l'intégralité des honoraires du médiateur.** Le consommateur peut recourir à un avocat et demander des expertises, auxquels cas les frais de ces interventions sont à sa charge exclusive. Hors coût de la procédure de médiation proprement dite, il faut également prendre en compte les coûts de fonctionnement de la plateforme en ligne du médiateur (qui est un service que le médiateur doit obligatoirement offrir aux consommateurs) permettant au particulier de déclarer et suivre ses litiges, et des coûts liés aux traitements des déclarations (renseignements, rejets).

QUELS SONT LES RISQUES SI ON NE RESPECTE PAS CES OBLIGATIONS ?

Une amende administrative de 15.000€ pour une personne morale (3.000€ pour une personne physique) est prévue en cas de non respect de ces obligations.



QUELQUES QUESTIONS À JEAN-PHILIPPE DUVAL, MÉDIATEUR DE MÉDIATION - VIVONS MIEUX ENSEMBLE, RÉFÉRENCÉ PAR LA CECMC DANS LES SECTEURS DE L'IMMOBILIER ET LA VENTE À DISTANCE

L'Activité Immobilière : Le recours à la médiation de la consommation est encore très peu connu du grand public, est-ce que les professionnels ont intégré cette obligation ?

Jean-Philippe Duval : Oui, et de plus en plus. Surtout grâce aux multiples informations qui circulent, à l'intervention de la DGCCRF, aux formations professionnelles, aux consommateurs eux-mêmes lorsqu'ils réclament de pouvoir bénéficier de ce droit.

L'A.I. : Ce mode de résolution extra-judiciaire des litiges qui doit être obligatoirement gratuit pour le consommateur, n'est-ce pas surtout ressenti comme une contrainte par les professionnels ?

J.-P. D. : Ils n'auraient aucune raison. La procédure de référencement et le processus sont simples et réglementés. Et il existe plusieurs médiateurs de la consommation avec des approches et des tarifs différents. La majorité des professionnels estime que c'est une chance d'être aidé par un médiateur (tiers impartial, indépendant et neutre), qui leur offre une réelle écoute et connaît bien leur secteur et leurs métiers. Mais à mon sens, pour être totalement accepté par les professionnels, le processus doit rester humain et accessible.

L'A.I. : On connaît les sanctions en cas de manquement à l'obligation d'avoir désigné un médiateur. Mais quels bé-

néfices peuvent en retirer les professionnels ?

J.-P. D. : Les bénéfices sont multiples, notamment : mettre fin à un litige avec un accord accepté par les parties, sans procédure judiciaire, ni avis négatifs (posté sur Internet ou par le bouche à oreille). C'est un processus rapide, peu onéreux, confidentiel et gagnant/gagnant. Le médiateur redonne de la communication et apaise de suite les tensions. Cette résolution apaisée va, je pense, prendre de plus en plus de place dans une société qui donne une importance toujours plus grande aux réseaux sociaux, à l'image et à l'e-reputation.

L'A.I. : Que vérifie la commission chargée d'agréer le référencement ? Quel délai le professionnel qui n'a pas encore mandaté de médiateur de la consommation doit-il prévoir ?

J.-P. D. : Pour le référencement d'un professionnel auprès de la CECMC, une convention et une charte de confiance doivent être signées. Le médiateur doit respecter ses secteurs d'interventions et le processus pour lesquels il est référencé médiateur de la consommation. En ce qui me concerne, l'enregistrement est très rapide à réception du dossier complet : quatre jours en moyenne et plus court si nécessaire.

Pour contacter M. Duval :
MEDIATION - VIVONS MIEUX ENSEMBLE
www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr