



Le médiateur, obligation commerciale

L'ordonnance du 20 août 2015 modifie le code de la consommation, et précise que tout professionnel doit indiquer clairement les coordonnées d'un médiateur choisi par lui.

Article R.616-1 : En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Rappelons que précédemment il n'existait que deux niveaux en cas de litige commercial, l'accord amiable ou la procédure judiciaire. Cette nouvelle réglementation instaure donc un stade intermédiaire, qui permet de faire intervenir une tierce personne, généralement un avocat, pour débloquer une situation afin d'éviter d'aller en justice. Les litiges concernés peuvent être nationaux et/ou transfrontaliers.

Sont concernés tous les professionnels, qu'ils fassent des ventes en magasin, par correspondance ou sur Internet. En sont exclus les professionnels opérant dans les services d'intérêt général non économique, les services de santé fournis par des professionnels de la santé et le prestataire public de l'enseignement supérieur.

Cette démarche est OBLIGATOIRE et payante pour les professionnels et doit être totalement gratuite pour les consommateurs. A noter que la DGCCRF a déjà effectué des contrôles, notamment dans les entreprises travaillant par Internet et par correspondance.

Art. L. 156-3.-Tout manquement aux articles L. 156-1 et L. 156-2 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15.000 € pour une personne morale dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

Chacun est libre de choisir individuellement le médiateur de son choix.

Fonctionnement de la médiation

1 - Saisine préalable du professionnel

Chaque commerçant, en sa qualité de professionnel, informe ses clients, en leur qualité de consommateur, des modalités de recours internes avant de saisir le médiateur de la consommation.

Chaque professionnel communique notamment sur son site Internet, bons de commande, conditions générales de services, et sur tout autre support adapté, afin que le consommateur puisse saisir le médiateur de la consommation, soit en ligne, soit par voie postale, en étant parfaitement renseigné

des coordonnées du médiateur de la consommation, ainsi que des modalités de sa saisine d'une manière visible et lisible.

Ces coordonnées doivent être citées sur d'autres supports tels que mentionnés par l'article R.616-1 du Code de la Consommation.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, entre le professionnel et le consommateur ou si ce dernier n'a reçu aucune réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, le consommateur peut alors saisir le médiateur dans le délai imparti, soit un délai maximal d'un an, par internet ou par courrier postal, accompagné des documents étayant sa demande

2 - Saisine du médiateur de la consommation

Le médiateur de la consommation accusera réception de la dite saisine et disposera d'un délai de trois semaines pour statuer en premier lieu sur la recevabilité de la demande. Il disposera ensuite d'un délai de trois mois pour accomplir sa mission, sauf prorogation en cas de dossiers complexes.

Pour le cas où la demande serait recevable, le médiateur initiera alors la médiation sans délai, soit par écrit, soit par entretien téléphonique, soit par entretien séparé, soit par séance plénière.

3 - Proposition du médiateur

A l'expiration du délai de trois mois, le médiateur fera une proposition, sauf si un accord est intervenu sous son égide entre les parties.

Toute partie est libre de suivre ou de ne pas suivre la proposition faite par le membre médiateur.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur fera une proposition.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée, et il est précisé que la solution proposée peut être différente d'une éventuelle décision judiciaire.

La solution proposée par le médiateur est personnalisée et adaptée à chaque cas particulier.

L'acceptation de la solution proposée par le médiateur lie les parties et met fin au litige les opposant. Après cette acceptation, aucune action en justice ne pourra être sollicitée pour le même litige, sauf en cas de survenance d'un élément nouveau.