

Pratiques commerciales à l'égard du consommateur : La médiation de la consommation

Le professionnel doit garantir le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 pris en application de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 oblige désormais les professionnels à mettre en place un dispositif de médiation pour les consommateurs souhaitant recourir à un règlement de litige sans passer directement par un tribunal civil.

Les entreprises ont jusqu'au 1^{er} janvier 2016 pour appliquer ces nouvelles dispositions sous peine d'être sanctionnées par une amende administrative de 15 000 euros maximum.

Les professionnels ont donc désormais l'obligation de communiquer aux consommateurs les coordonnées du médiateur dont ils relèvent. Cette information doit être communiquée de manière visible et lisible sur leurs sites internet, leurs conditions générales de vente

ou de service, leurs bons de commande ou sur tout autre support adapté. L'adresse du site internet du médiateur devra également être mentionnée.

La médiation de la consommation s'applique à un litige qu'il soit national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel, dès lors qu'au moins un des deux est soumis à la loi française.

Ce recours à la médiation doit être gratuit pour le consommateur (sauf en cas de recours à un avocat ou un expert par exemple) et doit pouvoir être facilement accessible par voie électronique ou simple courrier.

Par ailleurs, il devient interdit pour un professionnel de contraindre contractuellement le consommateur à la médiation avant la saisine d'un juge : le professionnel doit donc proposer expressément la médiation mais a désormais interdiction de la rendre obligatoire.

Article écrit par :

Laura DUFRESNE

Avocate

Tel: +33.1.58.44.92.92

ldufresne@courtois-lebel.com