



Madame, Monsieur,

REIMS, le 03/12/2015

**Pierre RAMAGE**

Avocat au Barreau de REIMS

DESS - Droit des Contentieux

Enseignant à l'Université de REIMS en  
Droit des Assurances

Chargé d'enseignement en Droit du  
Travail à l'IUT

Chargé d'enseignement en Droit des  
Sociétés

Intervenant en Droit du Travail

**Antoine JUILLARD**

Clerc d'Avocat

Master II - Droit des Contentieux

Chargé d'enseignement à l'Université  
de REIMS en Droit des Biens

Chargé d'enseignement à l'Université  
de REIMS de Sciences Economiques,  
Sociales et de Gestion

Madame, Monsieur,

Je reviens vers vous concernant les obligations du professionnel suite au décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, tous les professionnels de la vente ou de la prestation de services devront proposer à leur clientèle de saisir gratuitement un médiateur en cas de litige.

**I) L'objectif et les cas de recours à la médiation**

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Il ne s'agit pas, pour le consommateur, d'obtenir une décision de justice mais de trouver une solution satisfaisante et alternative à la saisine d'un tribunal.

Faites attention : vous ne pouvez pas imposer à vos clients de passer par la médiation ! Une telle clause contractuelle serait nulle.

Faites attention aussi au fait que la médiation des litiges 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 ;

avocat@pierreramage.com

27 boulevard de la Paix

51100 Reims

Tél. 03 26 05 43 69

Fax 03 69 63 81 75

www.pierre-ramage.fr

- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Le médiateur ne peut être saisi qu'après épuisement des recours du consommateur auprès des services chargés de la clientèle ou, en l'absence de réponse de ces services, dans un délai prévu qui ne peut être supérieur à 2 mois.

## **2) Les obligations d'information du professionnel à ses clients**

Dès lors, 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 sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

La possibilité de s'adresser au médiateur, avec ses coordonnées et ses modalités de saisine, est indiquée lors de la réponse négative du dernier niveau de recours interne.

L'entreprise disposant de son propre médiateur ou les entreprises ayant recours à un médiateur sectoriel informent les consommateurs de façon appropriée sur l'existence du médiateur, son rôle, son champ de compétence, la gratuité de la procédure, les modalités de saisine et la possibilité pour le consommateur de se faire assister par toute personne de son choix.

La communication sur le médiateur ne doit jamais être utilisée à des fins publicitaires.

### **3) La mise en place par l'entreprise**

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.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

- Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;
- A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;
- Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

A savoir que le médiateur de la consommation peut-être employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle.

Il vous est donc conseillé de vous rapprocher de votre fédération afin de savoir si un tel système a déjà ou va être mis en place.

#### **4) Les sanctions en cas de non-mise en place du système de médiation**

Tout manquement est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne morale.

Restant à votre disposition pour de plus amples renseignements,

Pierre RAMAGE