

Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation - CECMC

19 novembre 2021

Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

Qui peut saisir le médiateur de la consommation ?

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

Comment identifier le médiateur compétent ?

Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur, les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont ils relèvent, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande, ou par tout moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage).

La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et

de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur son site internet et sur la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne.

Quels litiges peuvent être soumis à la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

La médiation 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 ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Il est précisé que certains litiges tels que les litiges concernant les services de santé fournis par des professionnels de santé (services médicaux, vente de médicaments ou dispositifs médicaux, etc.) ne sont pas considérés comme des litiges de consommation (article L.611-4 du code de la consommation)

Que faire si l'entreprise est située dans un autre pays de l'Union européenne ?

Le consommateur peut déposer une demande de médiation sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation. La liste des organismes de règlement des litiges des pays de l'Union européenne y est également accessible.

[Liste des médiateurs](#) de la consommation.

Par Gouvernement – économie.