

## LA MEDIATION CONVENTIONNELLE POUR LE REGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION

**THEME :** Promotion immobilière

### RESUME

Issu de l'habilitation gouvernementale donnée par projet de loi « portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière », le régime français de la Médiation a été généralisé à tous les secteurs professionnels et figure désormais au Titre V du Code de la consommation intitulé « Médiation des litiges de consommation » (articles L151-1 et suivants et R152-1 et suivants du Code de la consommation).

Le Code prévoit notamment la gratuité de la procédure pour le consommateur et met à la charge du professionnel un certain nombre d'obligations, sous peine d'une amende administrative de 15.000€ pour les personnes morales.

La présente Circulaire a pour objet l'examen de ce nouveau régime légal de la médiation qui sera applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### REFERENCES

Circulaire FPI N°1511-001

Date : 6 novembre 2015

P.J. : 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 consommation

Signature : Service Juridique

# 1- CHAMP D'APPLICATION DE LA MEDIATION

## 1.1- LES LITIGES CONCERNES

La médiation de la consommation s'applique à tous les litiges opposant un **consommateur** et un **professionnel**, dès lors que le litige est national ou transfrontalier (art. L151-2 du Code de la consommation).

## 1.2- LES LITIGES EXCLUS

### A- Les litiges autres que les litiges de consommation

Toutefois, ne sont pas des litiges de consommation les litiges portant sur (art. L151-4 CConso) :

- Les services d'intérêt général non économiques,
- Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux,
- Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

### B- Les autres cas d'exclusion

Le Code de la consommation (art L151-3) exclut également l'application de la procédure de la médiation aux :

- Litiges entre professionnels,
- Réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel,
- Négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- Tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation,
- Procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

### C- Les cas d'irrecevabilité

L'article L152-2 du Code de la consommation prévoit une liste limitative d'hypothèses permettant au médiateur de ne pas statuer sur le litige.

Si le litige dont il est saisi relève de l'une au moins de ces 5 hypothèses, le médiateur doit informer le consommateur du rejet de sa demande dans les **3 semaines suivant la réception du dossier**.

Les cas d'irrecevabilité d'un dossier sont au nombre de 5 :

- La saisine du médiateur plus de 1 an après la réclamation écrite du consommateur au professionnel,
- Le litige hors champ de compétence du médiateur,
- L'examen du litige par un autre médiateur ou un tribunal,
- L'absence de démarche préalable du consommateur pour résoudre le litige en direct avec le professionnel,
- Les demandes infondées et/ou abusives.

## 2- LE PROCESSUS DE MEDIATION

### 2.1- OFFRIR UN RECOURS EFFECTIF ET GRATUIT A LA MEDIATION

Le professionnel doit, garantir au consommateur le **recours effectif et gratuit** à un dispositif de médiation de la consommation (art L152-1 CConso). Toutefois, le consommateur devra supporter, s'il décide d'y avoir recours, les éventuels **frais d'avocats** ou d'**expertise** qu'il aurait lui-même sollicité. Si l'expertise est décidée conjointement, les frais seront partagés entre les deux parties (art. R152-1 CConso).

Le recours à la médiation doit être aisément **accessible par voie électronique ou par courrier simple** à toutes les parties pour les deux parties, peu importe l'endroit où elles se trouvent, sans avoir à faire appel à un avocat (art. R152-1 CConso).

Les parties peuvent toutefois décider de se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant sur le litige.

Pour garantir l'effectivité du recours à la médiation, le professionnel peut :

- Mettre en place son propre dispositif de médiation ;
- Proposer le recours à un autre médiateur ;
- Proposer, s'il en existe un, le recours au médiateur compétent à l'ensemble des entreprises du secteur d'activité dont relève le professionnel.

### 2.2- LES GARANTIES PROCEDURALES

La médiation proposée par le professionnel doit respecter les exigences de **confidentialité** (art. L152-3 C.Conso) et elle **ne peut en aucun cas être érigée contractuellement en préalable obligatoire à une saisine du juge** par le consommateur (art. L152-4 C.Conso).

Bien que ce délai soit prolongeable dans l'hypothèse d'un litige complexe, l'issue de la médiation doit intervenir dans un **délai de 90 jours** suivant la notification par le médiateur de sa saisine (R152-5 C.Conso).

### 2.3- LA SAISINE DU MEDIATEUR

Le médiateur, lorsqu'il a reçu tous les documents comportant justifiant les demandes du consommateur, doit **informer les parties**, par voie électronique ou tout autre support durable, du litige qu'il a été saisi (art. R152-2 CConso).

Avant le début de la procédure de médiation, le médiateur doit rappeler aux parties qu'elles peuvent **se retirer** de la procédure à tout moment (art. R152-2 CConso), qu'elles peuvent demander **tout ou partie des pièces du dossier**, notamment les arguments et éléments de preuve avancés par la partie adverse ainsi que tous les avis rendus par les experts (art. R152-3 CConso).

## 2.4- LA SOLUTION AU LITIGE

Le médiateur a la possibilité de recevoir les parties au litige ensemble ou séparément et ce n'est qu'à **défaut d'accord amiable** entre elles qu'il devra proposer une solution à leur différend (art. R152-3 CConso).

Les parties sont informées de la proposition de solution du médiateur par **courrier simple** ou par **voie électronique**.

**Avant d'accepter ou non** cette solution, les parties sont informées par le médiateur que (art. R152-4 CConso) :

- Elles peuvent refuser ou accepter la proposition,
- Elles peuvent saisir un magistrat professionnel,
- La solution du médiateur peut être différente de celle que retiendrait un juge,
- L'acceptation de la proposition a des conséquences juridiques et lui décrire lesquelles,
- Elles disposent d'un délai fixé par le médiateur pour prendre leur décision d'accepter ou de refuser la proposition.

## 3- L'INFORMATION ET L'ASSISTANCE DU CONSOMMATEUR

Le professionnel a l'obligation de **communiquer au consommateur les coordonnées** du ou des médiateurs qu'il peut saisir en cas de litige (art. L156-1 CConso). **Ces informations doivent être mises en ligne 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 (art. R156-1 CConso).

De plus, le professionnel doit, lorsqu'un litige avec un consommateur n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation introduite à l'amiable, communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur dont il relève (art. L156-1 CConso).

A défaut, il pourra faire l'objet d'une sanction administrative consistant en une **amende s'élevant à 15.000 euros** pour une personne morale et 3.000€ pour une personne physique (art. L156-3 CConso).

Les médiateurs, ainsi que le centre européen des consommateurs de France, doivent quant à eux mettre à la disposition du public, via un lien internet vers le site de la Commission européenne, la liste des médiateurs établie par l'Autorité d'évaluation et de contrôle de la médiation.

## 4- LE MEDIATEUR

### 4.1- STATUT ET MISSIONS DU MEDIATEUR

Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable (art. L153-1 CConso). La durée de sa **mission est fixée à au moins à 3 ans**.

Il doit répondre aux critères suivants :

- Posséder des **aptitudes** dans le domaine de la médiation ainsi que de **bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation** ;
- Etre **rémunéré sans considération du résultat** de la médiation ;
- **Ne pas être en situation de conflit d'intérêts** et le cas échéant le signaler. Après avoir été informées de ces circonstances aux parties, ces dernières peuvent cependant décider d'autoriser le médiateur personne physique à poursuivre la médiation (art.R153-1 CConso).

Il ne doit **pas recevoir d'instructions** de l'une des parties ou de leurs représentants et devra être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par une fédération professionnelle, **il doit en sus des exigences susvisées, disposer d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission**, "hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréés et de représentants des professionnels" (art. L153-3 CConso).

Il doit établir **chaque année un rapport d'activité** (art. L153-1 CConso), qu'il communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et qu'il doit mettre à la disposition du public sur son site internet (cf infra).

A l'issue de son mandat de médiateur, et pour une durée d'au moins 3 ans, il ne pourra travailler pour le professionnel ou la fédération par lequel il a été employé (art. L153-2 CConso).

## 4.2- LES OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DU MEDIATEUR

### A- Envers les professionnels et consommateurs

Tout médiateur de la consommation a l'obligation de mettre en place un **site internet consacré à la médiation** et fournissant un **accès direct aux informations relatives au processus de médiation**.

Il doit ainsi **mettre à la disposition du public les informations suivantes** (art R154-1 CConso) :

- Ses coordonnées, y compris postale et électronique,
- Le fait qu'il figure sur la liste des médiateurs établie auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation,
- La décision de sa nomination et la durée de son mandat (lorsqu'il est une personne physique),
- Ses diplômes ou son parcours professionnels,
- Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- Les types de litiges relevant de sa compétence,
- Les règles de procédure applicables au règlement des litiges,
- La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation,
- Les hypothèses où un litige ne peut faire l'objet d'une médiation,
- Les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être soumises et dans lesquelles le processus de médiation se déroule,
- Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

Ce site doit permettre aux consommateurs de **déposer en ligne une demande de médiation** accompagnée des documents justificatifs. Toutefois, « *les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale* » (art.L154-1 CConso).

De plus, le médiateur doit mettre en ligne sur son site internet et l'envoyer sur demande son **rapport annuel d'activité** (art R. 154-2 CConso). Ce rapport d'activité doit comporter les informations suivantes (art. R154-2 CConso) :

- Le nombre de litiges dont il a été saisi et le types de plaintes auxquelles ils se rapportent,
- Les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine des litiges entre professionnels et consommateurs,
- La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter en les répartissant en pourcentages selon les motifs de refus,
- La part en pourcentage de processus de médiation ayant été interrompus et pour quels motifs,
- Le temps nécessaire à la résolution d'un litige (moyenne),
- Le taux de satisfaction totale ou partielle des demandes si il est connu,
- Les cas échéant, des informations sur la coopération au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontalier,
- Les parts en pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur et du professionnel ainsi que la part en pourcentage des litiges résolus à l'amiable, lorsque le médiateur est rémunéré ou employé exclusivement par un professionnel.

## B- Envers la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation

Le médiateur doit communiquer à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation les informations relatives à ses compétences (art.L154-2 CConso).

De plus, il doit envoyer à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, **au moins tous les 2 ans, les informations nécessaires à l'évaluation de son activité** qui consistent au minimum en une information sur (art. R154-4 CConso) :

- Le nombre de litiges dont il a été saisi et le types de plaintes auxquelles ils se rapportent,
- Les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine des litiges entre professionnels et consommateurs,
- La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter en les répartissant en pourcentages selon les motifs de refus,
- La part en pourcentage de processus de médiation ayant été interrompus et pour quels motifs,
- Le temps nécessaire à la résolution d'un litige (moyenne),
- Le taux de satisfaction totale ou partielle des demandes si il est connu,
- Les cas échéant, des informations sur la coopération au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontalier,
- Les parts en pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur et du professionnel ainsi que la part en pourcentage des litiges résolus à l'amiable, lorsque le médiateur est rémunéré ou employé exclusivement par un professionnel,
- Une description des formations suivies en matière de médiation,
- Une évaluation de l'efficacité du processus de médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

# 5- LA COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

## 5.1- COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT

### A- Composition

Créée auprès du ministre chargé de l'économie (art. L155-1 CConso), cette commission est composée d'un **conseiller d'Etat**, d'un **conseiller à la Cour de cassation** en activité ou honoraire, de **personnalités qualifiées**, de **2 représentants d'associations de consommateurs** agréées au plan national et de **2 représentants d'organisations professionnelles**.

Les membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie, pour une durée de 3 ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'Etat pour le conseiller d'Etat et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

Un **Président et un Vice-président sont choisis entre le conseiller d'Etat et le conseiller à la Cour de cassation** et des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes. L'Autorité de contrôle et d'évaluation ne peut délibérer en l'absence de son Président ou Vice-président et de moins de 3 de ses membres (art.R155-8 CConso).

Des **rapporteurs appartenant aux services de l'Etat** en charge des secteurs d'activité concernés doivent être **nommés par le président de l'autorité** d'évaluation et de contrôle de la médiation « *en raison de leur compétence dans les domaines concernés par la médiation de la consommation* » (art. R155-5 CConso).

## B- Fonctionnement

Les séances de cette Autorité ne sont **pas publiques** et les décisions doivent être adoptées à la **majorité des voix des membres présents**, le Président ayant une voix prépondérante en cas de partage égal des voix (R.155-8 CConso).

La Commission dispose d'un **secrétariat** qui est assuré par la Direction générale de la concurrence, consommation et de répression des fraudes. Ce secrétariat est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

Le secrétariat a pour mission de distribuer leurs dossiers aux rapporteurs en vue de leur instruction, de préparer les sessions de travail et de communiquer aux membres de la Commission les rapports d'instruction préparés par les rapporteurs (art. R155-6 CConso).

## 5.2- MISSIONS ET POUVOIRS

La commission doit (art.L155-2 CConso) :

- **établir et mettre à jour la liste** des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences susvisées ;
- procéder à la **notification** des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;
- **évaluer** leur activité de médiation et d'en **contrôler** la régularité.

Toute personne, physique ou morale, qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs doit communiquer à cette autorité (art.R154-3 CConso) certaines des informations mises à disposition du public sur son site internet (art.R154-1 c) à i) CConso), ainsi que les informations suivantes :

- Ses coordonnées et l'adresse de son site internet,
- Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation,
- Informations sur la structure et son financement (niveau de leur rémunération, durée du mandat...) et lorsqu'il existe un groupement de plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée de mandat de chacun d'entre eux,
- Une description du déroulement interne de la médiation.

Tout changement dans ces informations doit être notifié sans délai par le médiateur à la Commission.

La commission doit régulièrement vérifier que les médiateurs répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation (art. R155-4 CConso).

Pour s'assurer du respect, par le médiateur, de ses obligations légales, l'autorité peut se faire **communiquer tous les documents** et entendre toutes les **personnes** qu'elle jugera utiles (art. R155-7 CConso).

Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle lui demande de se mettre en conformité dans un délai de **3 mois** à compter de la date de sa décision et, à l'expiration de ce délai, la commission statue sur le **retrait** du médiateur de la liste.

En outre, la commission doit publier sur son site internet, **tous les 4 ans**, un **rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation** et le communiquer à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs,
- Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques,
- Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

Toutefois, un premier rapport est publié dans un délai de **2 ans à compter** de la première réunion de ses membres (art. R155-6 CConso).

## 6- ENTREE EN VIGUEUR

L'article 7 de l'ordonnance du 21 août 2015 prévoit que le régime de médiation entrera en vigueur 2 mois après la publication du décret d'application de l'ordonnance n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, soit **le 1er janvier 2016**.

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

#### Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

NOR : EINC1512728R

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre et du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-2 et L. 112-2-1 ;

Vu le code civil, notamment ses articles 1582 et 2238 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses livres I<sup>er</sup> et V ;

Vu le code de l'énergie, notamment son article L. 122-1 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres III, VI et VII ;

Vu le code de la mutualité, notamment ses articles L. 221-6-2 et L. 221-18 ;

Vu le code de procédure civile, notamment ses articles 1530 à 1535 ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article L. 932-15-1 ;

Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ;

Vu la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, notamment ses articles 15 et 32 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

#### Article 1<sup>er</sup>

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le livre I<sup>er</sup> est complété par un titre V ainsi rédigé :

« TITRE V

« MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

« CHAPITRE I<sup>er</sup>

« Définitions et champ d'application

« Art. L. 151-1. – Au sens du présent titre, on entend par :

« a) "Professionnel" : toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

« b) “Litige national” : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu’au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d’établissement du professionnel ;

« c) “Litige transfrontalier” : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu’au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d’établissement du professionnel ;

« d) “Contrat de vente” : tout contrat au sens de l’article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d’un bien et la fourniture d’un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;

« e) “Contrat de prestation de services” : tout contrat ayant pour objet la fourniture d’un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s’engage à payer le prix ;

« f) “Médiation des litiges de la consommation” : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l’article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;

« g) “Médiateur de la consommation” : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

« h) “Médiateur public” : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d’intervention.

« Art. L. 151-2. – La médiation de la consommation s’applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre I<sup>er</sup> du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l’article L. 151-1.

« Art. L. 151-3. – La médiation des litiges de la consommation ne s’applique pas :

« a) Aux litiges entre professionnels ;

« b) Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

« c) Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

« d) Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

« e) Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

« Art. L. 151-4. – Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

« a) Les services d’intérêt général non économiques ;

« b) Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l’administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;

« c) Les prestataires publics de l’enseignement supérieur.

## « CHAPITRE II

### « Le processus de médiation des litiges de la consommation

« Art. L. 152-1. – 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. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

« 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 répondant aux exigences du présent titre.

« 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.

« Un décret en Conseil d’Etat précise les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre.

« Art. L. 152-2. – Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

« a) Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

« b) La demande est manifestement infondée ou abusive ;

« c) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d’examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

« d) Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

« e) Le litige n’entre pas dans son champ de compétence.

« Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

« Art. L. 152-3. – La médiation des litiges de consommation est soumise à l’obligation de confidentialité prévue par l’article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

« Art. L. 152-4. – Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

« Art. L. 152-5. – Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

### « CHAPITRE III

#### « *Le statut du médiateur de la consommation*

« Art. L. 153-1. – Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

« Il établit chaque année un rapport sur son activité.

« Il satisfait aux conditions suivantes :

« a) Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

« b) Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;

« c) Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;

« d) Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

« Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

« Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

« Art. L. 153-2. – Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

« a) 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 ;

« b) 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 ;

« c) 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.

« Art. L. 153-3. – Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, il répond aux exigences prévues par l'article L. 153-1 et dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréés et de représentants des professionnels.

### « CHAPITRE IV

#### « *Les obligations de communication du médiateur de la consommation*

« Art. L. 154-1. – Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

« La liste de ces informations et le rapport annuel mentionné à l'article L. 153-1 sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, dans les conditions et selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat.

« Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

« Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

« Art. L. 154-2. – Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat.

### « CHAPITRE V

#### « *La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation*

« Art. L. 155-1. – Il est créé auprès du ministre chargé de l'économie une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

« Cette commission est composée d'un conseiller d'Etat, d'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles.

« Les membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de trois ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'Etat pour le conseiller d'Etat et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

« Un président et un vice-président sont choisis entre le conseiller d'Etat et le conseiller à la Cour de cassation.

« Des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes.

« *Art. L. 155-2.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a pour mission :

« *a)* D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 153-1 à L. 153-3 ;

« *b)* De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;

« *c)* D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

« *Art. L. 155-3.* – Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article L. 155-1. S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

« La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'Etat. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

« *Art. L. 155-4.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées, par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre. Elle peut également se saisir d'office.

« La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

« *Art. L. 155-5.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'Etat en charge des secteurs d'activité concernés pour l'instruction des dossiers nécessaires à l'établissement de la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ainsi que pour leur évaluation, conformément à l'article L. 155-2.

« A cette même fin, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut également saisir, pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes, dans les domaines d'activité où elles interviennent.

« Dans l'exercice de ses missions, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation coopère avec ses homologues étrangers.

« *Art. L. 155-6.* – Un décret pris en Conseil d'Etat précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

#### « CHAPITRE VI

##### « *L'information et l'assistance du consommateur*

« *Art. L. 156-1.* – Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

« *Art. L. 156-2.* – Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

« *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.

« *Art. L. 156-4.* – En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

#### « CHAPITRE VII

##### « *Dispositions relatives à l'outre-mer*

« *Art. L. 157-1.* – Pour l'application de l'article L. 154-1 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : "le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE" sont remplacés par les mots : "les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions du règlement (UE)

n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE”.

« *Art. L. 157-2.* – Pour l’application de l’article L. 156-2 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : “l’article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE” sont remplacés par les mots : “les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions de l’article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.” » ;

2° Après le 6° du II de l’article L. 141-1, il est inséré un 7° ainsi rédigé :

« 7° Le chapitre VI du titre V du livre I<sup>er</sup>. » ;

3° L’article L. 534-7 est abrogé ;

4° Aux articles L. 534-8, L. 534-9 et L. 534-10, les mots : « , L. 534-4 et L. 534-7 » sont remplacés par les mots : « et L. 534-4 ».

## Article 2

Le code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° L’article L. 316-1 est ainsi modifié :

a) Le premier alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation en vue de la résolution d’un litige qui l’oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique ou de paiement et relatif aux services fournis et à l’exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres I<sup>er</sup> et II du livre II. » ;

b) Le deuxième alinéa est supprimé ;

c) Le troisième alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Un compte rendu annuel d’activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l’article L. 155-1 du code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu’au président du comité consultatif institué à l’article L. 614-1. » ;

2° Les troisième, quatrième et cinquième alinéas de l’article L. 351-1 sont supprimés ;

3° L’article L. 612-1 est complété par un VII ainsi rédigé :

« VII. – En application de l’article L. 155-5 du code de la consommation, l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut être consultée par la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur :

« a) Les demandes d’inscription sur la liste des médiateurs de la consommation dans les secteurs de la banque, des établissements de paiement et de l’assurance ;

« b) L’évaluation de l’activité de ces médiateurs intervenant dans les mêmes secteurs.

« Les modalités de cette saisine sont précisées par une convention conclue entre l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. » ;

4° L’article L. 614-1 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Pour l’application du a de l’article L. 153-2 du code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d’investissement, des organismes d’assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande. » ;

5° La section 2 du chapitre V du titre I<sup>er</sup> du livre VI est abrogée ;

6° L’article L. 621-19 est ainsi modifié :

a) Les trois premiers alinéas sont remplacés par les dispositions suivantes :

« I. – Le médiateur de l’Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l’Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

« Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l’Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu’elles appellent.

« Il accomplit sa mission de médiation à l’égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation.

« La saisine du médiateur de l’Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l’action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de l’article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l’Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

« Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

« Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission. » ;

b) Au quatrième alinéa, le mot : « Elle » est remplacé par les mots : « II. – L'Autorité des marchés financiers » ;

7° Les articles L. 743-7-3, L. 753-7-3 et L. 763-7-3 sont complétés par les mots suivants : « , dans sa version en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013 » ;

8° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-2, L. 756-2 et L. 766-2, les mots : « et du VI » sont remplacés par les mots : « , du VI et du VII » ;

9° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-4, 756-4 et 766-4, après la référence : « L. 614-3 » sont ajoutés les mots : « , à l'exception du dernier alinéa de l'article L. 614-1, » ;

10° Aux articles L. 746-4-1, L. 756-4-2 et L. 766-4-1, les mots : « Les articles L. 615-1 et L. 615-2 sont applicables » sont remplacés par les mots : « L'article L. 615-1 est applicable » ;

11° Le I de chacun des articles L. 746-5, L. 756-5 et L. 766-5 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« L'article L. 621-19 est applicable dans sa version en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2011. »

### Article 3

Le code des assurances est ainsi modifié :

1° La deuxième phrase du deuxième alinéa de l'article L. 112-2 du code des assurances est remplacée par une phrase ainsi rédigée : « Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. » ;

2° Au 7° du III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation ».

### Article 4

Au 7° du III de l'article L. 932-15-1 du code de la sécurité sociale, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation ».

### Article 5

Le code de la mutualité est ainsi modifié :

1° Après l'article L. 221-6-1, il est inséré un article L. 221-6-2 ainsi rédigé :

« Art. L. 221-6-2. – Le règlement mutualiste ou le contrat et la notice d'information précisent les modalités d'examen des réclamations relatives aux bulletin d'adhésion, règlement et contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. » ;

2° Le 7° du III de l'article L. 221-18 est remplacé par les dispositions suivantes :

« 7° Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du règlement mutualiste ou du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. »

### Article 6

Le premier alinéa de l'article L. 122-1 du code de l'énergie est complété par les dispositions suivantes :

« Il accomplit sa mission de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. Néanmoins, par dérogation au c de l'article L. 152-2 de ce code, la saisine d'un autre médiateur ne fait pas obstacle au traitement d'un litige de consommation par le Médiateur national de l'énergie, dès lors que l'objet de ce litige relève de son champ de compétences. »

### Article 7

Les professionnels disposent d'un délai de deux mois à compter de la publication du décret mentionné à l'article L. 152-1 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la présente ordonnance pour se conformer à l'ensemble des dispositions de celle-ci.

### Article 8

Le Premier ministre, la garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre des finances et des comptes publics, le ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la ministre des outre-mer sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 20 août 2015.

FRANÇOIS HOLLANDE

Par le Président de la République :

*Le Premier ministre,*  
MANUEL VALLS

*Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,*  
EMMANUEL MACRON

*La garde des sceaux,  
ministre de la justice,*  
CHRISTIANE TAUBIRA

*Le ministre des finances  
et des comptes publics,*  
MICHEL SAPIN

*La ministre des affaires sociales,  
de la santé  
et des droits des femmes,*  
MARISOL TOURAINE

*La ministre des outre-mer,*  
GEORGE PAU-LANGEVIN

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

#### Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

NOR : EINC1517228D

**Publics concernés :** professionnels et consommateurs.

**Objet :** règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice :** le présent décret crée dans la partie réglementaire du code de la consommation un titre consacré à la médiation des litiges de la consommation. Il précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance ou d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication qui incombent à ce dernier. Il détaille également la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il fixe les modalités d'information du consommateur, lui permettant de recourir effectivement à un médiateur de la consommation et d'assistance au consommateur, en cas de litige transfrontalier. Enfin, il modifie le code monétaire et financier, le code des assurances et le code de la sécurité sociale afin de permettre la mise en œuvre de la médiation de la consommation dans ces secteurs.

**Références :** le présent décret est pris en application des articles 1<sup>er</sup>, 2, 3 et 4 de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et achève la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. Le présent décret peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment son article R. 520-1 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 152-1, L. 153-1, L. 154-1, L. 154-2, L. 155-6, L. 156-1 et L. 156-4 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres VI et VII ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article R. 932-1-1 ;

Vu la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, notamment son article 74 ;

Vu l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment son article 7 ;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Vu le décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le livre I<sup>er</sup> du code de la consommation est complété par un titre V ainsi rédigé :

« *TITRE V*

« *MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION*

« *CHAPITRE I<sup>er</sup>*

« *Définitions et champ d'application*

« *Ce chapitre ne comporte pas de dispositions réglementaires.*

« *CHAPITRE II*

« *Le processus de médiation des litiges  
de la consommation*

« *Art. R. 152-1.* – La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

« *a)* Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;

« *b)* Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux *c* et *d* ;

« *c)* Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;

« *d)* Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

« *Art. R. 152-2.* – Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

« *Art. R. 152-3.* – Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

« Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

« *Art. R. 152-4.* – Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

« *a)* Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;

« *b)* Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

« *c)* Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

« Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

« *Art. R. 152-5.* – L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 152-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

« *CHAPITRE III*

« *Le statut du médiateur de la consommation*

« *Art. R. 153-1.* – Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

« Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

« *CHAPITRE IV*

« *Les obligations de communication  
du médiateur de la consommation*

« *Art. R. 154-1.* – Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 154-1 comprend les informations suivantes :

« *a)* Les adresses postale et électronique du médiateur ;

« *b)* La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 155-2 ;

« *c)* La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;

« *d)* Ses diplômes ou son parcours professionnel ;

« *e)* Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

« *f)* Les types de litiges relevant de sa compétence ;

« g) La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;

« h) Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 152-2 ;

« i) La liste des langues utilisées pour la médiation ;

« j) Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

« Art. R. 154-2. – Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

« a) Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;

« b) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;

« c) La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;

« d) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;

« e) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;

« f) S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

« g) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

« h) Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

« Art. R. 154-3. – Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 155-2 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, outre les informations prévues aux c à i de l'article R. 154-1 :

« a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;

« b) Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;

« c) Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation ainsi que, lorsqu'il existe, une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;

« d) Une description du déroulement interne de la médiation.

« Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.

« Art. R. 154-4. – Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 154-2 :

« a) Une description des formations suivies en matière de médiation ;

« b) Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

#### « CHAPITRE V

#### « La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

« Art. R. 155-1. – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est composée en application de l'article L. 155-1 :

« a) D'un conseiller d'Etat ;

« b) D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;

« c) De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;

« d) De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ; et

« e) De deux représentants d'organisations professionnelles.

« Les dispositions de l'article 74 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Un arrêté du ministre chargé de l'économie nomme le président et le vice-président de la commission parmi les membres mentionnés aux a et b.

« Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres.

« Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

« Art. R. 155-2. – La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 154-3 et décide de leur inscription sur cette liste.

« *Art. R. 155-3.* – La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article L. 155-2, la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles R. 152-1 à R. 152-5. La liste précise pour chaque médiateur :

- « a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
  - « b) La liste des langues utilisées pour la médiation ;
  - « c) Les types de litiges relevant de sa compétence.
- « Toute modification des informations transmises est notifiée, sans délai, à la Commission européenne.

« *Art. R. 155-4.* – La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste.

« *Art. R. 155-5.* – La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France. Cette liste est également publiée au *Bulletin officiel* de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

« *Art. R. 155-6.* – La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- « a) Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;
- « b) Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;
- « c) Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

« Par exception, un premier rapport est publié dans un délai de deux ans à compter de la première réunion de ses membres.

« *Art. R. 155-7.* – La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

« Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

« *Art. R. 155-8.* – La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Les séances de cette commission ne sont pas publiques.

« La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

## « CHAPITRE VI

### « *L'information et l'assistance du consommateur*

« *Art. R. 156-1.* – En application de l'article L. 156-1, 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 sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

« *Art. R. 156-2.* – Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges. »

**Art. 2.** – La section III du chapitre IV du titre III du livre V du code de la consommation est abrogée.

**Art. 3.** – Le code monétaire et financier est modifié ainsi qu'il suit :

- 1° La section 2 du chapitre V du titre I<sup>er</sup> du livre VI est abrogée ;
- 2° Les articles R. 746-8-1, R. 756-3-1 et R. 766-3-1 sont abrogés.

**Art. 4.** – Il est ajouté à l'article R. 621-12 du code monétaire et financier un alinéa ainsi rédigé :

« VI. – Le médiateur reçoit une indemnité fixée par le président de l'Autorité des marchés financiers, après avis du collègue. »

**Art. 5.** – Le dernier alinéa de l'article R. 520-1 du code des assurances est remplacé par les dispositions suivantes :

« Enfin, en vue du traitement d'éventuels différends, l'intermédiaire fournit les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et indique les modalités de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. L'intermédiaire fournit également les coordonnées et l'adresse de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. »

**Art. 6.** – Au *n* de l'article R. 932-1-1 du code de la sécurité sociale, après les mots : « au règlement et au bulletin d'adhésion ou au contrat », sont ajoutés les mots : « et recourir à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation ».

**Art. 7.** – Le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 octobre 2015.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,*  
EMMANUEL MACRON

*Le ministre des finances  
et des comptes publics,*  
MICHEL SAPIN

*La ministre des affaires sociales,  
de la santé  
et des droits des femmes,*  
MARISOL TOURAINE

*La secrétaire d'Etat  
chargée du commerce,  
de l'artisanat, de la consommation  
et de l'économie sociale et solidaire,*  
MARTINE PINVILLE