

FAIRE APPEL À UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION PAR LA CNCEF



FICHE DÉCRYPTAGE FAIRE APPEL A UN MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

- **Consommer, c'est contracter**

Quel est le point commun entre le fait de souscrire un abonnement téléphonique, d'acheter un séjour pour vos prochaines vacances et celui de placer votre épargne dans un produit financier ? Vous sêchez ? Pourtant, c'est simple : dans chaque cas, à travers ces actes de consommation du quotidien, vous avez souscrit un contrat de vente.

Nous savons bien, au fond, que ces contrats sont des actes juridiques, encadrés par la réglementation. Et pourtant, lire les conditions générales de vente, prendre le temps d'analyser chaque clause du document écrit en tout petit que nous recevons, avouons-le, on ne le fait pas. Ou plutôt, on le fait quand les choses se passent mal : quand on n'est pas livré, lorsque les tarifs augmentent brutalement, ou encore si l'appareil dont on rêvait refuse de fonctionner correctement.

Et encore, même dans ces cas de dysfonctionnement, on n'a pas forcément le réflexe de relire son contrat. On hésite plutôt entre assaillir le service client de mails injurieux, téléphoner à un numéro surtaxé ou appeler un avocat. Pourtant, avant de vous lancer dans un parcours du combattant semé d'embûches et d'aléas, le bon réflexe consiste peut-être à recourir à **la médiation de la consommation**. Qu'est-ce que c'est et comment ça marche ? Décryptage.

- **Consommer, c'est contracter**

Généralisée depuis 2016, la médiation de la consommation vise à régler tout litige qui naît de l'exécution d'un contrat de vente. Elle reste peu connue du grand public français : elle n'a été utilisée que 170 000 fois en 2020, un chiffre certes en très forte augmentation, mais très faible si on le compare au nombre total de contrats de vente conclus, plusieurs centaines de fois plus élevé.

Comme toutes les procédures de médiation, la médiation de la consommation a le vent en poupe. C'est normal : elle présente de nombreux avantages, à commencer par sa simplicité. En effet, elle consiste à demander à un médiateur, un tiers indépendant des deux cocontractants (le consommateur et le commerçant) de résoudre le conflit et de les aider à trouver une solution. Elle est gratuite pour les consommateurs : les frais, en particulier la rémunération du médiateur, sont supportés par les commerçants.

Autre avantage de la médiation : sa rapidité. Les consommateurs disposent en effet d'un an après leur première réclamation pour saisir le médiateur, et celui-ci dispose de 90 jours après avoir été saisi pour traiter le dossier et permettre aux parties de trouver un accord. Même si, en cas de litige très complexe, ce délai peut-être allongé, on est loin des affaires qui traînent des années devant les tribunaux sans aucune visibilité sur la date de l'audience.

Dernier avantage de la médiation: on ne prend aucun risque à l'utiliser. En effet, de deux choses l'une : soit la médiation est un succès et on trouve un accord, et donc la situation est réglée. Soit la médiation échoue, il n'y a pas d'accord et dans ce cas, on peut parfaitement saisir la justice. Les professionnels de la médiation pensent même que solliciter une médiation, pour un consommateur, est un bon moyen de démontrer aux juges qu'il a la volonté de trouver une solution amiable et donc qu'il est de parfaite bonne foi. Quant au professionnel mis en cause par le consommateur, il a certes la possibilité de refuser la médiation, mais s'il le fait, les juges se poseront nécessairement des questions sur les raisons de cette décision.

- **La réclamation : un préalable incontournable**

Avant de saisir un médiateur, il est obligatoire d'effectuer une réclamation formelle auprès de son co-contractant, autrement dit auprès du professionnel qui vous a vendu le produit ou le service dont vous n'êtes pas satisfait. C'est à partir de cette réclamation que court le délai d'un an pendant lequel il est possible d'avoir recours à la médiation. Il est donc fortement conseillé d'effectuer cette réclamation de manière écrite, idéalement via une lettre recommandée. Le médiateur vous demandera de produire la preuve de cette réclamation initiale.

A l'issue de cette réclamation, si vous n'avez pas obtenu de réponse ou si la réponse qui vous a été apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur.

• Identifier le médiateur

La première étape pour vous va consister à obtenir les coordonnées du médiateur pour le contacter. En principe, ses coordonnées figurent :

- sur le site Internet du professionnel qui vous a vendu le produit ou le service qui ne vous a pas apporté satisfaction, ou ;
- dans les conditions générales de vente (CGV) qui vous ont été remises avec le contrat, ou ;
- sur les bons de commande.

Dans le cas de vente simplifiée, sans documents écrits, les coordonnées du médiateur doivent apparaître sur tout support adapté, par exemple sur le lieu de vente, ou encore dans la réponse à votre réclamation initiale. Une fois que vous avez obtenu les coordonnées du médiateur, il faut vous assurer qu'il est référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Cette commission, composée de magistrats et de personnalités qualifiées dans le domaine de la consommation, vérifie que les médiateurs ont les compétences pour jouer efficacement leur rôle et s'assure de leur indépendance. Elle établit la liste des médiateurs agréés et la notifie à la Commission Européenne, qui se trouve sur le site officiel de la médiation de la consommation <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/>.

Si le professionnel qui vous a vendu un produit ou un service dont vous n'êtes pas satisfait ne vous a pas communiqué les coordonnées d'un médiateur, vous pouvez trouver la liste officielle des médiateurs de la consommation, ordonnée par secteur d'activité, directement sur ce site.

• Saisir le médiateur

Une fois le médiateur identifié, vous pouvez passer à la deuxième étape et le saisir. Vous pouvez à votre convenance effectuer cette saisine soit par écrit, soit en ligne. La plupart des médiateurs disposent de sites dédiés sur lesquels les consommateurs sont guidés dans leur démarche. Quelle que soit la forme que vous utilisez pour saisir le médiateur, vous devrez joindre à votre demande des pièces justificatives, notamment la preuve de votre réclamation préalable, le contrat de vente ou à défaut, les circonstances de la vente. En cas de dossier incomplet, le médiateur vous contactera. Ensuite, trois étapes se déroulent :

- le médiateur examine votre dossier pour déterminer si oui ou non votre demande est recevable, et vous en informe ;
- si votre demande est recevable, le médiateur contacte le professionnel avec lequel vous souhaitez trouver un accord et lui demande de participer à la médiation ;
- en cas de refus de la part du professionnel d'entrer en médiation, le médiateur vous en informe.

- **Et après ?**

En tout, le médiateur a 3 mois (90 jours exactement) pour mener la médiation jusqu'à un accord. C'est lui qui décidera de la forme que prendra le processus : il pourra organiser des réunions avec toutes les parties ou bien seulement avec l'une d'entre elles, suggérer ou accepter la nomination d'un expert, etc.

Si au terme du délai, les parties, c'est-à-dire vous-même et le commerçant, n'êtes pas parvenus à trouver un accord, le médiateur pourra proposer vous une solution de lui-même, en vous rappelant que vous êtes libres d'accepter ou de refuser cette solution, ou de saisir un tribunal. Il vous rappellera aussi que les décisions prises par un juge, elles, s'imposent aux parties.

N'hésitez pas à consulter un conseiller financier adhérent de la Chambre Nationale des Conseils Experts Financiers sur l'annuaire : <https://www.cncef.org/annuaire/>

**Consultez toutes nos fiches "Décryptage" sur notre site internet :
www.cncef.org/decryptage/**