

Le 18 décembre 2018,

## COMMUNIQUE DE PRESSE

---

### – La médiation de la consommation fête ses trois ans –

---

À l'occasion de la présentation du premier rapport d'activité de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), Virginie BEAUMEUNIER, Directrice générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), a engagé le 22 novembre 2018 une campagne de communication destinée à rappeler aux consommateurs et aux professionnels leur intérêt commun à recourir à la procédure de médiation pour régler leurs litiges.

*« Le cadeau de Noël de ma fille n'a pas été livré dans le délai annoncé ! »...*

*« Mon abonnement téléphonique a été résilié alors que j'ai payé ma facture ! » ...*

Généralement un appel ou un courrier adressé au professionnel permet de résoudre le litige. Parfois, non... Le consommateur se sent alors dépourvu : il hésite à recourir au juge et puis les tribunaux sont engorgés, la procédure pourrait être longue, voire onéreuse...

La médiation de la consommation a été créée afin de répondre à cette situation. La procédure est extrajudiciaire, aisément accessible, gratuite pour le consommateur, rapide, équitable, non contraignante et elle est assurée par une personne indépendante et impartiale.

**86 médiateurs de la consommation** sont ainsi déjà référencés couvrant presque la totalité des secteurs de l'activité économique.

La procédure de saisie du médiateur est très simple : elle est ouverte au consommateur qui a un litige avec un professionnel. Le litige doit porter sur l'achat d'un bien (*ex : le bien livré ne correspond pas au produit acheté sur le site Internet*) ou sur les conditions d'exécution d'une prestation de service (*ex : l'hôtelier a commis une erreur de réservation en louant ma chambre et refuse de me rembourser*).

En préalable à la saisie d'un médiateur, le consommateur doit **obligatoirement** saisir par courrier le professionnel de sa réclamation. À défaut de réponse ou d'accord sur une solution au litige, le consommateur peut alors saisir le médiateur dont les coordonnées sont **obligatoirement** rappelées par le professionnel dans sa réponse au consommateur.

Certes le choix du médiateur appartient au professionnel, mais rappelons que tous les médiateurs sont indépendants et statuent en équité.

Contacts presse :

Florian PLANCHENAU

Pôle de la communication interministérielle

Tél. 05 65 23 10 60 – Port. 06.07.80.97.16

[florian.planchenault@lot.gouv.fr](mailto:florian.planchenault@lot.gouv.fr)

[www.lot.gouv.fr](http://www.lot.gouv.fr)

**Le consommateur peut saisir le médiateur soit en lui adressant un courrier par voie postale, soit en le saisissant directement à partir de son site Internet.** (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>)

Après avoir vérifié la recevabilité de la saisine, le médiateur poursuit son travail afin d'obtenir un accord amiable entre le consommateur et le professionnel ou, à défaut, il propose une solution de résolution du litige que chacun sera libre d'accepter ou de refuser. Si les parties acceptent la solution du médiateur, elles renoncent à saisir le juge. Par contre, si la médiation n'aboutit pas, le consommateur conserve la possibilité d'ester en justice.

Ainsi en 2017 le délai moyen d'une médiation était de moins de 78 jours et la proposition du médiateur a été acceptée par les parties dans 76,5 % des saisines recevables. Ces résultats sont très encourageants.

Enfin, rappelons que depuis 2016 tous les professionnels ont l'obligation légale d'adhérer à un système de médiation et doivent communiquer les coordonnées du médiateur ainsi que l'adresse de son site Internet, de manière visible et lisible : dans leurs conditions générales de vente ou de service, leurs bons de commande, sur leur site Internet ou, en absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (ex : affichage en magasin). À défaut le consommateur peut identifier le médiateur compétent pour un secteur d'activité en interrogeant la liste des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur le lien <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references> et <http://www.lot.gouv.fr/mediation-de-la-consommation-r4251.html>

*Contacts presse :*

*Florian PLANCHENAU*

*Pôle de la communication interministérielle*

*Tél. 05 65 23 10 60 – Port. 06.07.80.97.16*

*[florian.planchenault@lot.gouv.fr](mailto:florian.planchenault@lot.gouv.fr)*

*[www.lot.gouv.fr](http://www.lot.gouv.fr)*