



COMMISSION PARITAIRE DE MEDIATION DE LA VENTE DIRECTE

Médiation de la consommation : résoudre les litiges à l'amiable

La médiation de la consommation est un mode de règlement amiable dans lequel un médiateur – un tiers neutre et impartial – aide un consommateur et un professionnel à trouver une solution à leur litige. Ce processus extrajudiciaire, encadré par la loi, est gratuit pour le consommateur et peut être soit une alternative, soit un préalable obligatoire à une action en justice, notamment pour les litiges de faible montant (moins de 5 000 € – article 750-1 du Code de procédure civile).

Un cadre légal protecteur pour le consommateur

La médiation de la consommation a été instaurée par la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle a été transposée en droit français par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015. Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel en lien avec des consommateurs a l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et d'en informer ses clients. Le non-respect de cette obligation peut entraîner des sanctions administratives (jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale). Le médiateur choisi doit être agréé par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

Les étapes clés du processus de médiation

1. Réclamation auprès du professionnel : Avant toute médiation, le consommateur doit d'abord tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel en envoyant une réclamation écrite. Sans cette démarche préalable, le médiateur devra déclarer la demande irrecevable.
2. Saisine du médiateur : Si aucune solution n'a été trouvée, le consommateur peut saisir le médiateur dont relève le professionnel. La saisine doit intervenir dans l'année suivant la réclamation écrite.
3. Validation de la demande : Le médiateur vérifie la recevabilité du dossier : nature du litige, preuve d'une démarche préalable, absence de procédure en cours, absence de nature « manifestement infondée ou abusive » de la demande ;
4. Processus de médiation : Le médiateur conduit les échanges en toute impartialité, par navette, par téléphone ou en visio, plus exceptionnellement en présentiel, dans un délai de 90 jours maximum renouvelable une fois en cas de complexité du dossier.



COMMISSION PARITAIRE DE MEDIATION DE LA VENTE DIRECTE

5. Issue de la médiation : En cas d'accord, celui-ci met fin au litige. À défaut, le médiateur propose une solution, que les parties sont libres d'accepter ou non.

Droits et obligations des parties

Le consommateur bénéficie d'un accès gratuit, volontaire et confidentiel à la médiation. Il doit toutefois avoir effectué une réclamation écrite préalable. Le professionnel, de son côté, a l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation et d'en informer ses clients. Il n'a cependant pas l'obligation d'entrer en médiation lorsqu'il est saisi. Un refus systématique peut être signalé à la DGCCRF.

Impartialité du médiateur et bénéfices pour le consommateur

Le médiateur est un professionnel impartial, indépendant, et agréé. La médiation permet un traitement rapide, humain et confidentiel des litiges, souvent plus efficace que le contentieux judiciaire, tout en conservant la possibilité de saisir un tribunal.

Une tentative amiable peut être obligatoire avant le juge

Conformément à l'article 750-1 du Code de procédure civile, toute personne qui souhaite saisir le tribunal pour un litige inférieur à 5 000 € doit, sauf exception, justifier d'une tentative de résolution amiable du différend. La médiation de la consommation est l'un des modes valables permettant de remplir cette condition.

Avril 2025

Catherine Lelouch-Kammoun

Présidente de la CPMVD