



MARTINE PINVILLE

SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE, AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Note aux rédactions

Note aux rédactions

www.economie.gouv.fr

@MartinePinville

Paris, le 29 octobre 2015
N° 959

Présentation en Conseil des ministres du projet de loi de ratification de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :

Vers une généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation

Martine PINVILLE, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire a présenté hier en Conseil des Ministres le projet de loi de ratification de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Cette ordonnance, qui transpose en droit national la directive européenne du 21 mai 2013, a été élaborée à l'issue d'une large concertation auprès de l'ensemble des acteurs concernés, et va permettre à tous les consommateurs, dans tous les secteurs de consommation, de pouvoir accéder à la médiation dans leurs litiges avec les entreprises.

Gratuit, simple et lisible, ce dispositif sera complémentaire à l'action de groupe instaurée par la loi Consommation de 2014. C'est une nouvelle avancée pour le consommateur qui sera doté, à partir de janvier 2016, d'une boîte à outils complète pour faire valoir ses droits.

[Rappel des dernières actualités sur le sujet](#)

[Voir l'intégralité de la communication en Conseil des Ministres du 28 octobre 2015](#)

La Secrétaire d'Etat est ensuite intervenue, à Bercy, en conclusion d'une [Conférence du Club des médiateurs de Services au public](#), pour échanger sur l'esprit, les moyens et la méthode de cette généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation.

« La mise en œuvre de cette ordonnance permet de sortir d'une logique majoritairement contentieuse de traitement des différends et bénéficiera, in fine, aux consommateurs comme aux entreprises. Sa réussite dépend de la mobilisation de chacun, et je me réjouis de cette feuille de route collective, dans l'intérêt des consommateurs, des professionnels et de la confiance dans notre économie » a déclaré Martine PINVILLE.

[Voir l'intégralité de l'intervention de la Secrétaire d'Etat](#)

- ⇒ **Prochaine étape : la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation**, qui aura la mission d'établir la liste des médiateurs répondant à des critères de compétence, d'indépendance et d'impartialité, **sera installée courant novembre**.

Contacts presse cabinet de Martine PINVILLE :

Sophie DULIBEAU et Cihem GHARBI - 01 53 18 44 13 - sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr