



CAROLE DELGA

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

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

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

[@CaroleDelga](https://twitter.com/CaroleDelga)

Paris, le 19 mai 2015  
N°618

## **Carole DELGA a reçu les recommandations du député Christophe CARESCHE sur la généralisation de la médiation dans tous les secteurs de la consommation et annonce la mise en place du dispositif en juillet**

Carole DELGA, secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire a reçu les recommandations de Christophe CARESCHE, député de Paris, sur la généralisation de la médiation dans tous les secteurs de la consommation, et annonce la mise en place du dispositif en juillet.

La directive européenne 2013/11 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, dite « RELC », prévoit la généralisation des mécanismes de résolution amiable des litiges entre professionnels et consommateurs dans tous les secteurs d'activité, définit les critères qualitatifs auxquels doivent répondre ces procédures et les entités qui les mettent en œuvre, et prévoit leur évaluation.

En France, les dispositifs de médiation doivent désormais répondre aux exigences européennes. A cette fin, Carole DELGA avait demandé, en décembre dernier, à Christophe CARESCHE, alors rapporteur de la loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable, de présider un comité de pilotage pour la rédaction des projets d'ordonnance et de décret transposant cette directive. Ces travaux de concertation ont été menés depuis le mois de janvier, associant les organisations professionnelles concernées et les associations de consommateurs, ainsi qu'Emmanuel CONSTANS, médiateur de Bercy et auteur d'un rapport annuel d'activité en mai 2014 à la demande des Ministres.

- **Pour le consommateur**, la médiation gratuite intervient en cas de litige non résolu avec un professionnel (entreprises, commerçants...), et avant, le cas échéant, une éventuelle saisine de la justice. Le professionnel doit l'informer du médiateur qui le concerne, et ce dernier doit remettre sous 90 jours ses recommandations, que les parties sont libres d'accepter.
- **Pour les professionnels**, le recours à un médiateur d'entreprise s'accompagne d'exigences supplémentaires garantissant son impartialité : il doit être désigné par un organe collégial composé d'associations de consommateurs et de professionnels, disposer de moyens autonomes et suffisants, et n'avoir aucun lien hiérarchique avec l'entreprise.

D'une manière générale, nous encouragerons à l'avenir tous les secteurs qui privilégient un médiateur sectoriel. Cela permet une plus grande lisibilité pour les consommateurs, et garantit une plus grande homogénéité dans le traitement des litiges.

Lorsqu'il existe un médiateur public, une convention avec les médiateurs du secteur d'activité doit organiser la coopération entre eux.

Enfin, tous les médiateurs seront évalués par une autorité unique d'évaluation et de contrôle de la médiation, composée de magistrats, de personnalités qualifiées, et de représentants des consommateurs et des professionnels. Après vérification du respect des critères de qualité des médiateurs, cette autorité notifiera la liste des médiateurs français de la consommation à la Commission européenne, qui les référencera sur internet.

Cette autorité pourra être saisie par les Ministres chargés de l'économie et de la consommation, par l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées et par les organisations professionnelles en cas de doute sur les pratiques ou les conditions d'exercice des médiateurs.

L'ordonnance et le décret seront publiés en juillet, les médiateurs pourront adresser leur dossier d'évaluation à l'autorité d'évaluation cet automne, et la France notifiera à la Commission européenne la première liste des médiateurs de la consommation au début de l'année 2016.

**« La médiation est gratuite et efficace. Son extension à tous les secteurs marchands va donner des droits supplémentaires aux consommateurs. Ils obtiendront plus facilement satisfaction »,** a déclaré Carole DELGA, ajoutant que : **« En cas de conflit, plusieurs options s'offrent aux consommateurs : rejoindre une action de groupe via une association de consommateurs, inscrite dans la loi Consommation et en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014 ; faire appel à la médiation ; ou, enfin, saisir la justice ».**

Contacts presse :

**Cabinet de Carole DELGA** - Sophie DULIBEAU et Anthony PORCHERON

01 53 18 44 13 - [sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr)