



CAROLE DELGA

SECRETAIRE D'ETAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE, AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE, DU REDRESSEMENT PRODUCTIF ET DU NUMERIQUE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

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

Paris, le 25 juin 2014

N° 168

## **Remise du rapport sur la généralisation de la médiation pour régler les litiges de consommation**

**Carole DELGA, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire a reçu le rapport du groupe de travail présidé par Emmanuel CONSTANS, Médiateur de Bercy, sur la médiation et le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, mis en place à la demande de la DGCCRF en septembre dernier.**

Ce groupe de travail composé de médiateurs, de représentants d'associations de consommateurs et de professionnels, et de représentants de l'administration, présidé par Emmanuel CONSTANS, avait pour mission de **dresser un état des lieux de la médiation dans le champ de la consommation en France, de sensibiliser les professionnels aux exigences de la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELIC) ainsi que de faire des recommandations sur les modalités de généralisation de la médiation à l'ensemble des secteurs de la consommation, au regard des exigences posées par ce nouveau texte européen.**

Au cours des travaux qu'il a menés, le groupe de travail a entendu diverses fédérations et confédérations de professionnels, dans des secteurs variés, tels que l'automobile, l'artisanat, le commerce associé, les assurances, les banques, les mutualités et institutions de prévoyance, la grande distribution, l'immobilier. Il a également recueilli l'expérience de médiateurs « sectoriels » (tourisme, communications électroniques, vente directe, eau, assurances), de médiateurs d'entreprise (EDF GDF, SNCF, La Poste, les Banques) ainsi que du médiateur national de l'énergie.

Il a par ailleurs entendu d'autres intervenants susceptibles de prendre part à la mise en œuvre de cette directive : l'Autorité de la qualité de service dans les transports, l'ORIAS (organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance), le Comité de la médiation bancaire, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le Centre européen des Consommateurs (CEC).

A l'issue de ses travaux, le groupe de travail a émis **13 recommandations relatives à la généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation, aux conditions d'accès et à la gratuité de la médiation, et à la mise en place d'autorités chargées de l'évaluation des médiateurs. Ces recommandations permettent d'esquisser les grandes lignes du nouveau paysage de la médiation de la consommation en France.**

La directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doit être transposée aux plans législatif et réglementaire, au plus tard le 9 juillet 2015. Dans cette perspective, **la DGCCRF organisera une réunion de concertation début septembre 2014.**

**Carole DELGA présentera à cette occasion les orientations qu'elle retient s'agissant de la généralisation de la médiation en France dans le champ de la consommation.**

Rapport disponible en ligne : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Recourir-a-la-mediation-ou-a-la-conciliation>

**Contact presse cabinet de Carole DELGA - Sophie DULIBEAU : 01 53 18 44 13**  
[sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr)