

Le médiateur : mode d'emploi

Pour plus d'informations

Renseignez-vous sur vos droits.

Assurez vous qu'il existe un médiateur compétent pour votre litige.

Ecrivez d'abord au professionnel, n'écrivez pas d'emblée au médiateur. Le médiateur peut vous demander une trace écrite de ces démarches préalables.

Quand saisir le médiateur ?

En cas de litige et/ou de blocage persistant, lorsque les démarches que vous avez engagées auprès du professionnel n'ont pas abouti.

Comment présenter votre demande ?

Ecrivez sur un support papier ou électronique en indiquant toutes vos coordonnées.

Exposez votre litige de manière concise et précisez votre demande. Fournissez tous les justificatifs utiles (notamment la preuve des démarches entreprises préalablement).

Comment le médiateur communique-t-il avec vous ?

A réception de votre demande, le médiateur vous envoie un courrier (papier ou électronique) indiquant si votre demande est recevable ou non, en fonction de l'objet du litige et de l'accomplissement des démarches préalables obligatoires. Si votre demande est recevable, ce courrier précisera le déroulement et les modalités de la médiation.

A l'issue de la médiation, vous recevrez, ainsi que le professionnel, un courrier du médiateur vous exposant la solution qu'il considère appropriée.

Cette solution n'est jamais obligatoire pour le consommateur. Vous restez toujours libre de saisir le juge de votre différend initial.

Toutefois, à la fin de la médiation, la signature d'un accord peut vous être proposée ainsi qu'au professionnel. Si cet accord est signé, vous serez tous deux engagés par cet accord.

- > Le site du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi :
www.bercy.gouv.fr
- > Le site Internet de la DGCCRF :
www.dgccrf.bercy.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service public »** (prix d'un appel local)
Info Service Consommation
- > Le service de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation :
www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département
- > En cas de litige transfrontalier, le site Internet du Centre Européen des Consommateurs de Strasbourg-Kehl :
www.euroinfo-kelh.com

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

Ils ne sont pas forcément exhaustifs.



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Médiation et litiges de consommation



Vous avez un différend avec une entreprise, une administration : après une première réclamation, votre différend persiste.

Vous préférez une solution amiable et simple plutôt que d'aller en justice.

Avez-vous pensé à la médiation ?

Qu'est-ce que la MÉDIATION ?

La médiation a été créée par des entreprises, des secteurs professionnels ou des administrations pour faciliter le règlement des litiges.

Elle permet au consommateur ou à l'utilisateur de s'adresser à une personne, appelée « médiateur », pour parvenir à résoudre son litige, quel qu'en soit le montant, sans recourir à un juge.

Le médiateur maintient ou rétablit le dialogue entre les parties. Il analyse le différend et leur propose une solution (sous forme d'avis ou de recommandation) fondée sur le droit et l'équité.

L'objectif est de favoriser la compréhension mutuelle, de mettre les parties face à leurs responsabilités et de préserver leurs relations futures.

La médiation est une démarche volontaire, simple, rapide et gratuite :

> **volontaire** : consommateur et professionnel s'accordent pour recourir à la médiation. Chacun est libre d'y mettre un terme à tout moment.

La médiation suppose l'adhésion des parties à la méthode proposée et une volonté commune d'aboutir. Le consommateur est toujours libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

> **simple** : pour saisir le médiateur, une lettre sur papier libre suffit. Certains médiateurs proposent des formulaires de demande, parfois sur leur site internet.

> **rapide** : le médiateur amène les parties à un accord et propose une solution dans un délai de 1 à 3 mois ;

> **gratuite** : la médiation est sans frais pour le consommateur sauf les affranchissements et les photocopies. **Le médiateur ne doit pas demander d'argent au consommateur.**

Les garanties d'une médiation de qualité

Compétence : le médiateur est choisi pour son expérience professionnelle et son profil.

Indépendance : le médiateur dispose des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission pour lui permettre d'instruire le différend en toute indépendance.

Il est bien distinct du service clientèle ou du service consommateurs. Il n'intervient qu'après ceux-ci en dernier, à la demande du consommateur insatisfait.

Impartialité et neutralité : le médiateur n'a aucun a priori à l'égard des parties ni sur l'objet du litige. Il reste objectif, équitable et à l'écoute. Il modère le débat.

Transparence : lorsqu'il est saisi, le médiateur informe le consommateur :

- du déroulement et des modalités de la médiation ;
 - des délais de prescription (date limite à partir de laquelle on ne peut plus agir en justice) ;
 - de son droit d'aller en justice à l'issue de la médiation.
- Le médiateur produit un rapport annuel d'activité, accessible au public.

Contradictoire : les parties bénéficient des mêmes possibilités pour faire connaître au médiateur leur point de vue, prendre connaissance des positions et propositions de l'autre partie.

Confidentialité : la médiation et la solution sont confidentielles sauf si les deux parties en conviennent autrement.

La médiation laisse la possibilité aux parties de se faire assister par une personne de leur choix ou une association de consommateurs.