

# Annexes

JORF n° 0192 du 21 août 2015

---

- 46 **Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**
- 51 **Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**

JORF n° 0253 du 31 octobre 2015

---

- 54 **Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation**

JORF n° 0285 du 9 décembre 2015

---

- 58 **Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises**

ACPR

---

- 59 **Recommandation sur le traitement des réclamations 2015-R-03 du 26 février 2015**



JORF n° 0192 du 21 août 2015

## Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Le Président de la République,  
Sur le rapport du Premier ministre et du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,  
Vu la Constitution, notamment son article 38 ;  
Vu le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;  
Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;  
Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-2 et L. 112-2-1 ;  
Vu le code civil, notamment ses articles 1582 et 2238 ;  
Vu le code de la consommation, notamment ses livres Ier et V ;  
Vu le code de l'énergie, notamment son article L. 122-1 ;  
Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres III, VI et VII ;  
Vu le code de la mutualité, notamment ses articles L. 221-6-2 et L. 221-18 ;  
Vu le code de procédure civile, notamment ses articles 1530 à 1535 ;  
Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article L. 932-15-1 ;  
Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des

juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ;  
Vu la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, notamment ses articles 15 et 32 ;  
Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;  
Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;  
Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;  
Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu ;  
Le conseil des ministres entendu,  
Ordonne :

### ARTICLE 1

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le livre I<sup>er</sup> est complété par un titre V ainsi rédigé :

#### **Titre V – Médiation des litiges de la consommation**

#### **Chapitre I<sup>er</sup> – Définitions et champ d'application**

Art. L. 151-1. Au sens du présent titre, on entend par :

a) "Professionnel" : toute personne

physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;  
b) "Litige national" : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;  
c) "Litige transfrontalier" : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;  
d) "Contrat de vente" : tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;  
e) "Contrat de prestation de services" : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix ;  
f) "Médiation des litiges de la

consommation” : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l’article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;

g) “Médiateur de la consommation” : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

h) “Médiateur public” : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d’intervention.

Art. L. 151-2. La médiation de la consommation s’applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre Ier du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l’article L. 151-1.

Art. L. 151-3. La médiation des litiges de la consommation ne s’applique pas :

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Art. L. 151-4. Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

- Les services d’intérêt général non économiques ;
- Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l’administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- Les prestataires publics de l’enseignement supérieur.

## Chapitre II – Le processus de médiation des litiges de la consommation

Art. L. 152-1. Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l’oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu’il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s’étend à l’ensemble des entreprises d’un domaine d’activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d’y recourir.

Un décret en Conseil d’État précise les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre.

Art. L. 152-2. Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d’examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n’entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Art. L. 152-3. La médiation des litiges de consommation est soumise à l’obligation de confidentialité prévue par l’article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Art. L. 152-4. Est interdite toute clause ou

convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

Art. L. 152-5. Lorsqu’un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d’un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d’autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l’existence d’une convention, notifiée à la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l’article L. 155-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

## Chapitre III – Le statut du médiateur de la consommation

Art. L. 153-1. Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

- Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- Être nommé pour une durée minimale de trois années ;
- Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en situation de conflit d’intérêts et le cas échéant le signaler.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne. Les modalités d’application du présent article sont fixées par décret en Conseil d’État.

Art. L. 153-2. Lorsqu’il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

- Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l’entreprise, comprenant des représentants d’associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d’une instance nationale consultative dans le domaine de la



consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

b) A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;

c) Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Art. L. 153-3. Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, il répond aux exigences prévues par l'article L. 153-1 et dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréés et de représentants des professionnels.

### Chapitre IV – Les obligations de communication du médiateur de la consommation

Art. L. 154-1. Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable. La liste de ces informations et le rapport annuel mentionné à l'article L. 153-1 sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, dans les conditions et selon les modalités fixées par décret en Conseil d'État.

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement

en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Art. L. 154-2. Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité dont la liste est fixée par décret en Conseil d'État.

### Chapitre V – La commission d'évaluation et de contrôle de la consommation

Art. L. 155-1. Il est créé auprès du ministre chargé de l'économie une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Cette commission est composée d'un conseiller d'État, d'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles.

Les membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de trois ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'État pour le conseiller d'État et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

Un président et un vice-président sont choisis entre le conseiller d'État et le conseiller à la Cour de cassation.

Des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes.

Art. L. 155-2. La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a pour mission :

- D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 153-1 à L. 153-3 ;
- De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;
- D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Art. L. 155-3. Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article L. 155-1.

S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'État. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

Art. L. 155-4. La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées, par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre. Elle peut également se saisir d'office.

La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

Art. L. 155-5. La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'État en charge des secteurs d'activité concernés pour l'instruction des dossiers nécessaires à l'établissement de la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ainsi que pour leur évaluation, conformément à l'article L. 155-2.

A cette même fin, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut également saisir, pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes, dans les domaines d'activité où elles interviennent.

Dans l'exercice de ses missions, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation coopère avec ses homologues étrangers.

Art. L. 155-6. Un décret pris en Conseil d'État précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

## Chapitre VI – L’information et l’assistance du consommateur

Art. L. 156-1. Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d’État, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu’un litige n’a pas pu être réglé dans le cadre d’une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Art. L. 156-2. Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l’article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Art. L. 156-3. Tout manquement aux articles L. 156-1 et L. 156-2 est passible d’une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale dans les conditions prévues à l’article L. 141-1-2.

Art. L. 156-4. En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d’État, de l’assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l’entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre État membre.

## Chapitre VII – Dispositions relatives à l’outre-mer

Art. L. 157-1. Pour l’application de l’article L. 154-1 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : “le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE” sont remplacés par les mots : “les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de

consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE”.

Art. L. 157-2. Pour l’application de l’article L. 156-2 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : “l’article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE” sont remplacés par les mots : “les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions de l’article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.” ;  
2° Après le 6° du II de l’article L. 141-1, il est inséré un 7° ainsi rédigé :  
7° Le chapitre VI du titre V du livre 1er ;  
3° L’article L. 534-7 est abrogé ;  
4° Aux articles L. 534-8, L. 534-9 et L. 534-10, les mots : “, L. 534-4 et L. 534-7” sont remplacés par les mots : “et L. 534-4”.

## ARTICLE 2

Le code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° L’article L. 316-1 est ainsi modifié : a) Le premier alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :  
“Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au titre V du livre 1er du code de la consommation en vue de la résolution d’un litige qui l’oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique ou de paiement et relatif aux services fournis et à l’exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres 1er et II du livre II” ;  
b) Le deuxième alinéa est supprimé ;  
c) Le troisième alinéa est remplacé par les dispositions suivantes : “Un compte rendu annuel d’activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l’article L. 155-1 du code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu’au président du comité consultatif institué à l’article L. 614-1.” ;

2° Les troisième, quatrième et cinquième alinéas de l’article L. 351-1 sont supprimés ;

3° L’article L. 612-1 est complété par un VII ainsi rédigé :

“VII. - En application de l’article L. 155-5 du code de la consommation, l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut être consultée par la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur :

a) Les demandes d’inscription sur la liste des médiateurs de la consommation dans les secteurs de la banque, des établissements de paiement et de l’assurance ; b) L’évaluation de l’activité de ces médiateurs intervenant dans les mêmes secteurs. Les modalités de cette saisine sont précisées par une convention conclue entre l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.” ;  
4° L’article L. 614-1 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

“Pour l’application du a de l’article L. 153-2 du code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d’investissement, des organismes d’assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande.” ;  
5° La section 2 du chapitre V du titre 1er du livre VI est abrogée ;

6° L’article L. 621-19 est ainsi modifié :

a) Les trois premiers alinéas sont remplacés par les dispositions suivantes :

“I. Le médiateur de l’Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l’Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l’Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu’elles appellent.

Il accomplit sa mission de médiation à l’égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre 1er du code de la consommation.

La saisine du médiateur de l’Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l’action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de



l'article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers. Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission ;

b) Au quatrième alinéa, le mot : "Elle" est remplacé par les mots : "Il. - L'Autorité des marchés financiers ;"

7° Les articles L. 743-7-3, L. 753-7-3 et L. 763-7-3 sont complétés par les mots suivants : " , dans sa version en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013" ;

8° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-2, L. 756-2 et L. 766-2, les mots : "et du VI" sont remplacés par les mots : " , du VI et du VII" ;

9° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-4, 756-4 et 766-4, après la référence : "L. 614-3" sont ajoutés les mots : " , à l'exception du dernier alinéa de l'article L. 614-1," ;

10° Aux articles L. 746-4-1, L. 756-4-2 et L. 766-4-1, les mots : "Les articles L. 615-1 et L. 615-2 sont applicables" sont remplacés par les mots : "L'article L. 615-1 est applicable" ;

11° Le I de chacun des articles L. 746-5, L. 756-5 et L. 766-5 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

L'article L. 621-19 est applicable dans sa version en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

### ARTICLE 3

Le code des assurances est ainsi modifié :

1° La deuxième phrase du deuxième alinéa de l'article L. 112-2 du code des assurances est remplacée par une phrase ainsi rédigée : "Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture." ;

2° Au 7° du III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances, les mots : "y compris, le cas échéant, l'existence d'une

instance chargée en particulier de cet examen" sont remplacés par les mots : "et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation".

### ARTICLE 4

Au 7° du III de l'article L. 932-15-1 du code de la sécurité sociale, les mots : "y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen" sont remplacés par les mots : "et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation".

### ARTICLE 5

Le code de la mutualité est ainsi modifié :  
1° Après l'article L. 221-6-1, il est inséré un article L. 221-6-2 ainsi rédigé :

"Art. L. 221-6-2. - Le règlement mutualiste ou le contrat et la notice d'information précisent les modalités d'examen des réclamations relatives aux bulletins d'adhésion, règlement et contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation." ;  
2° Le 7° du III de l'article L. 221-18 est remplacé par les dispositions suivantes :  
"7° Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du règlement mutualiste ou du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation."

### ARTICLE 6

Le premier alinéa de l'article L. 122-1 du code de l'énergie est complété par les dispositions suivantes :

"Il accomplit sa mission de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. Néanmoins, par dérogation au c de l'article L. 152-2 de ce code, la saisine d'un autre médiateur ne fait pas obstacle au traitement d'un litige de consommation par le Médiateur national de l'énergie, dès lors que l'objet de ce litige relève de son champ de compétences."

### ARTICLE 7

Les professionnels disposent d'un délai de deux mois à compter de la publication du décret mentionné à l'article L. 152-1 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la présente ordonnance pour se conformer à l'ensemble des dispositions de celle-ci.

### ARTICLE 8

Le Premier ministre, la garde des Sceaux, ministre de la justice, le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la ministre des outre-mer sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait le 20 août 2015.

Par le Président de la République :  
François Hollande

Le Premier ministre, Manuel Valls  
Le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, Emmanuel Macron  
La garde des Sceaux, ministre de la justice, Christiane Taubira

Le ministre des finances et des comptes publics, Michel Sapin  
La ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes,  
Marisol Touraine

La ministre des outre-mer,  
George Pau-Langevin

JORF n° 0192 du 21 août 2015

## Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Monsieur le Président de la République,

La présente ordonnance a pour objet de transposer en droit national la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Cette ordonnance est prise en application de l'article 15 de la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière qui habilite le Gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance pour transposer cette directive dans le délai imparti, soit le 9 juillet 2015, au plus tard.

L'objet de la directive 2013/11/UE concerne la résolution, par des moyens extrajudiciaires, des litiges entre professionnels et consommateurs résultant de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de services. A cet effet, le présent texte poursuit quatre objectifs principaux :

– la couverture de tous les secteurs professionnels par des mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ;

– la garantie de procédures répondant à des exigences de qualité en termes d'accessibilité, de compétence, d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité ;

– une évaluation stricte par une ou des autorités publiques des conditions dans lesquelles les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation fonctionnent. Ces autorités sont, par ailleurs, chargées de notifier à la Commission européenne une liste des entités chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;

– une information et une assistance des consommateurs leur permettant d'accéder de manière effective à ces procédures.

La directive est fondée sur le principe de subsidiarité et s'appuie sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation existants dans les Etats membres.

Pour la France, il s'agit des procédures de médiation.

Au regard de la multiplicité des secteurs professionnels concernés et aux fins de préparer au mieux la mise en œuvre de la directive 2013/11/UE, le Gouvernement a organisé une très large concertation associant tous les acteurs intéressés (associations de consommateurs, organisations professionnelles, organismes consulaires, autorités administratives indépendantes, médiateurs en exercice). Ce travail de concertation s'est tout d'abord matérialisé par la mise en place, dès l'automne 2013, d'un groupe

de travail présidé par M. Emmanuel CONSTANS, médiateur des ministères économique et financier, et composé de médiateurs, de représentants des fédérations professionnelles et d'associations de consommateurs. A l'issue de ses travaux et à la suite de plusieurs auditions de différents acteurs de la médiation dans le domaine de la consommation, le groupe de travail a rendu au mois d'avril 2014 un rapport dans lequel figurent 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 ainsi qu'à l'évaluation des médiateurs.

Par ailleurs, lors de l'examen par le Parlement du projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière dont l'article 15 habilite le Gouvernement à procéder à la transposition, par ordonnance, de la directive 2013/11/UE, le Gouvernement, par souci de transparence, s'est engagé auprès de la représentation nationale à mettre en place un comité de pilotage pour assurer le suivi de cette transposition. Ce comité de pilotage était présidé par M. Christophe CARESCHE, député, rapporteur à l'Assemblée nationale du projet de loi précité et composé de représentants d'associations



nationales agréées de consommateurs et de représentants d'organisations professionnelles. A l'issue de ses travaux, le président du comité de pilotage a remis à la secrétaire d'Etat chargée de la consommation des propositions rédactionnelles à partir desquelles la présente ordonnance a été rédigée.

L'article 1<sup>er</sup> introduit un titre V dans le livre Ier du code de la consommation intitulé "Médiation des litiges de consommation". Ce dispositif est en parfaite cohérence avec les dispositions de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative consacrées à la médiation conventionnelle et qui résultent de la transposition en droit interne de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

Le chapitre I<sup>er</sup> est consacré aux définitions et au champ d'application du dispositif. Ainsi, à l'article L. 151-1, la médiation de la consommation s'entend d'un processus de médiation conventionnelle au sens de l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 précitée.

L'article L. 151-2 réserve la médiation de la consommation à l'ensemble des litiges nationaux ou transfrontaliers opposant consommateurs et professionnels.

L'article L. 151-3 reprend l'ensemble des exclusions contenues dans la directive 2013/11/UE, en particulier les litiges entre professionnels.

Conformément à la directive 2013/11/UE, l'article L. 151-4 ne retient pas comme litiges de consommation ceux portant sur des services d'intérêt général non économique, l'enseignement supérieur et les services de santé.

Le chapitre II est consacré aux conditions dans lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre. L'article L. 152-1 oblige les professionnels à permettre à chaque consommateur de pouvoir recourir à un dispositif de médiation. Il est apparu au Gouvernement que ce principe devait être clairement acté, car il constitue une condition indispensable pour rendre effective la généralisation de

la médiation voulue par la directive 2013/11/UE.

Deux voies sont possibles : une médiation relative à un domaine d'activité économique déterminé et à laquelle le professionnel doit toujours permettre au consommateur d'accéder lorsqu'elle existe, et une médiation mise en place par le professionnel.

L'article L. 152-1 consacre le principe de la gratuité de la médiation pour le consommateur. Ce principe a été clairement posé en France, notamment par les deux avis du Conseil national de la consommation concernant les modes alternatifs de règlement des litiges de consommation et constamment mis en œuvre depuis, qu'il s'agisse de médiation sectorielle ou d'entreprise. Cette gratuité ne doit pas occulter, toutefois, le fait que la médiation à un coût réel pour le professionnel qui met en place un tel mécanisme pour la résolution des litiges de consommation ou participe au financement d'un service de médiation offert aux consommateurs.

Cet article précise également les différents types de médiation auxquels le consommateur peut recourir (médiation sectorielle, médiation d'entreprise ou médiation résiduelle). L'article L. 152-2 énumère les hypothèses dans lesquelles un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation, en particulier, dans le cas où le consommateur ne justifie pas avoir préalablement saisi le professionnel d'une réclamation écrite. Ce principe est un préalable indispensable à la recevabilité d'une demande de médiation.

L'article L. 152-3 dispose que la médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 susvisée. Le Gouvernement a choisi de réaffirmer ce principe s'agissant de la médiation de la consommation, car il est au cœur du processus de médiation en interdisant la divulgation à des tiers des constatations ou déclarations recueillies au cours du processus de médiation.

L'article L. 152-4 prévoit que le processus de médiation reste un processus volontaire en interdisant toute clause ou convention obligeant le consommateur à recourir obligatoirement à un processus de médiation.

L'article L. 152-5 attribue une compétence de principe au médiateur public, lorsqu'il existe, pour examiner les litiges relevant d'un secteur professionnel déterminé, conformément à la mission que lui confie la loi. Il permet, cependant, en cas de compétence concurrente avec d'autres médiateurs conventionnels dans un domaine d'activité donné, qu'une convention puisse être conclue entre ces derniers et le médiateur public, afin d'organiser une coopération entre eux et de répartir les litiges à traiter. Cette convention devra être alors notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Le chapitre III est consacré à la qualité de médiateur de la consommation. L'article L. 153-1 rappelle les exigences de diligence, de compétence, d'indépendance et d'impartialité qui s'imposent à tout médiateur dans l'exercice de sa mission, conformément à la loi n° 95-125 du 8 février 1995, et reprend les critères qualitatifs prévus par la directive 2013/11/UE que doit respecter tout médiateur de la consommation.

Les médiateurs de la consommation sont nommés pour une durée de trois ans. Ils ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou de leurs représentants. Leur rémunération est indépendante du résultat de la médiation.

L'article L. 153-2 est consacré aux critères qualitatifs additionnels qui s'appliquent au médiateur d'entreprise, afin de garantir son indépendance, conformément à ce que prévoit la directive 2013/11/UE. L'article L. 153-3 est dédié, quant à lui, aux critères qualitatifs propres à la médiation organisée par une fédération professionnelle.

Le chapitre IV est relatif aux obligations de communication des médiateurs de la consommation. L'article L. 154-1 a pour objectif d'assurer aux consommateurs une information préalable en obligeant le médiateur à proposer sur un site internet dédié des informations relatives à la procédure de médiation et à permettre aux consommateurs de déposer une demande en ligne accompagnée des documents justificatifs. Il doit également mettre en ligne son rapport annuel.



Outre le contenu de son rapport annuel, la liste des informations communiquées par le médiateur est fixée par un décret pris en Conseil d'Etat. Il en est de même, en application de l'article L. 154-2, pour les informations que doit communiquer le médiateur à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, tant pour être notifié à la Commission européenne que pour l'évaluation de son activité.

Le chapitre V est consacré à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Créée par l'article L. 155-1, cette commission est composée d'un conseiller d'Etat, d'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles. En application de l'article L. 155-2, cette commission est, au sens de la directive 2013/11/UE, l'autorité nationale compétente chargée d'établir la liste des médiateurs satisfaisant aux conditions requises et de les notifier à la Commission européenne. Elle est également chargée d'évaluer l'activité des médiateurs et peut, comme le prévoit l'article L. 155-3, retirer, le cas échéant, de la liste des médiateurs notifiés celui qui ne respecte plus les exigences légales auxquelles il est assujéti. L'article L. 155-4 précise les conditions de saisine de l'autorité d'évaluation et de contrôle de la médiation. L'article L. 155-5 autorise la commission d'évaluation et de contrôle de la

médiation de la consommation à faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'Etat pour l'instruction des dossiers des médiateurs de la consommation et leur évaluation et, également, aux mêmes fins, à saisir pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes dans leur domaine de compétence. La composition, l'organisation, les moyens et modalités de fonctionnement de cette commission sont précisés par un décret pris en Conseil d'Etat, en application de l'article L. 155-6.

Le chapitre VI concerne l'information et l'assistance du consommateur en vue de faciliter son recours à une procédure de médiation. L'article L. 156-1 concerne l'obligation faite au professionnel d'informer les consommateurs sur l'existence d'une procédure de médiation.

L'article L. 156-2 oblige le professionnel exerçant une activité de commerce électronique à s'adapter à la procédure de résolution en ligne des litiges de consommation prévue par le règlement communautaire n° 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

Tout manquement à aux articles L. 156-1 et L. 156-2 est puni d'une amende administrative en application de l'article L. 156-3.

L'article L. 156-4 prévoit des mesures d'assistance du consommateur en cas de litige transfrontalier qui sont fixées par voie réglementaire.

Enfin, le chapitre VII est consacré aux aménagements nécessaires à l'outre-mer.

L'article 2 de la présente ordonnance adapte les dispositions du code monétaire et financier afin de permettre à la médiation bancaire de respecter les conditions fixées par la directive 2013/11/UE. Il prévoit une coopération entre l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation pour la désignation et l'évaluation des médiateurs bancaires. Il précise les conditions de désignation du médiateur de l'autorité des marchés financiers, la durée de son mandat et les conditions d'exercice de sa mission de médiation de la consommation dans le respect des conditions prévues par la directive 2013/11/UE. Il contient, enfin, des mesures d'adaptation à l'outre-mer. Les articles 3, 4, 5 et 6 aménagent des dispositions, respectivement, du code des assurances, du code de la sécurité sociale, du code de la mutualité et du code de l'énergie, afin que les procédures de médiation mises en œuvre dans ces secteurs se conforment aux exigences de la directive 2013/11/UE.

L'article 7 accorde un délai de deux mois aux professionnels à compter de la publication du décret d'application de l'ordonnance pour se conformer à ce nouveau dispositif.

Tel est l'objet de la présente ordonnance que nous avons l'honneur de soumettre à votre approbation.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre profond respect.



# JORF n° 0253 du 31 octobre 2015

## Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

**Publics concernés** : professionnels et consommateurs.

**Objet** : règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice** : le présent décret crée dans la partie réglementaire du code de la consommation un titre consacré à la médiation des litiges de la consommation. Il précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance ou d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication qui incombent à ce dernier. Il détaille également la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il fixe les modalités d'information du consommateur, lui permettant de recourir effectivement à un médiateur de la consommation et d'assistance au consommateur, en cas de litige transfrontalier. Enfin, il modifie le code monétaire et financier, le code des assurances et le code de la sécurité sociale afin de permettre la mise en œuvre de la médiation de la consommation dans ces secteurs.

**Références** : le présent décret est pris en application des articles 1er, 2, 3 et 4 de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et achève la transposition de la directive 2013/11/

UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. Le présent décret peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,  
Sur le rapport du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,  
Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment son article R. 520-1 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 152-1, L. 153-1, L. 154-1, L. 154-2, L. 155-6, L. 156-1 et L. 156-4 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres VI et VII ;  
Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article R. 932-1-1 ;  
Vu la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, notamment son article 74 ;

Vu l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment son article 7 ;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Vu le décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France ;  
Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;  
Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;  
Vu l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;  
Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,  
Décrète :

### ARTICLE 1

Le livre I<sup>er</sup> du code de la consommation est complété par un titre V ainsi rédigé :

#### Titre V – Médiation des litiges de la consommation

#### Chapitre I – Définitions et champ d'application

Ce chapitre ne comporte pas de dispositions réglementaires.

#### Chapitre II – Le processus de médiation des litiges de la consommation

Art. R. 152-1. La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

a) Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;

- b) Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux c et d ;
- c) Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- d) Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Art. R. 152-2. Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Art. R. 152-3. Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

Art. R. 152-4. Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- a) Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- b) Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- c) Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Art. R. 152-5. L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 152-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### Chapitre III – Le statut du médiateur de la consommation

Art. R. 153-1.-Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### Chapitre IV – Les obligations de communication du médiateur de la consommation

Art. R. 154-1. Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 154-1 comprend les informations suivantes :

- a) Les adresses postale et électronique du médiateur ;
- b) La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 155-2 ;
- c) La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- d) Ses diplômes ou son parcours professionnel ;
- e) Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- f) Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- g) La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- h) Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 152-2 ;
- i) La liste des langues utilisées pour la médiation ;
- j) Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

Art. R. 154-2.-Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- a) Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- b) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- c) La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- d) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- e) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- f) S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- g) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- h) Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Art. R. 154-3.-Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 155-2 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, outre les informations prévues aux c à i de l'article R. 154-1 :

- a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
  - b) Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;
  - c) Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation ainsi que, lorsqu'il existe, une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;
  - d) Une description du déroulement interne de la médiation.
- Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.



Art. R. 154-4.-Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 154-2 :

- a) Une description des formations suivies en matière de médiation ;
- b) Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

### Chapitre V – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Art. R. 155-1.-La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est composée en application de l'article L. 155-1 :

- a) D'un conseiller d'Etat ;
- b) D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;
- c) De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;
- d) De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ; et
- e) De deux représentants d'organisations professionnelles.

Les dispositions de l'article 74 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Un arrêté du ministre chargé de l'économie nomme le président et le vice-président de la commission parmi les membres mentionnés aux a et b.

Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission

bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres.

Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

Art. R. 155-2.-La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 154-3 et décide de leur inscription sur cette liste.

Art. R. 155-3.-La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article L. 155-2, la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles R. 152-1 à R. 152-5. La liste précise pour chaque médiateur :

- a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- b) La liste des langues utilisées pour la médiation ;
- c) Les types de litiges relevant de sa compétence.

Toute modification des informations transmises est notifiée, sans délai, à la Commission européenne.

Art. R. 155-4.-La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste.

Art. R. 155-5.-La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de

la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France. Cette liste est également publiée au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Art. R. 155-6.-La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- a) Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;
- b) Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;
- c) Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

Par exception, un premier rapport est publié dans un délai de deux ans à compter de la première réunion de ses membres.

Art. R. 155-7. La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission. Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

Art. R. 155-8.-La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Les séances de cette commission ne sont pas publiques. La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

## Chapitre VI – L’information et l’assistance du consommateur

Art. R. 156-1.-En application de l’article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l’adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Art. R. 156-2.-Le site internet de la commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l’assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

### ARTICLE 2

La section III du chapitre IV du titre III du livre V du code de la consommation est abrogée.

### ARTICLE 3

Le code monétaire et financier est modifié ainsi qu’il suit :

1° La section II du chapitre V du titre Ier du livre VI est abrogée ;

2° Les articles R. 746-8-1, R. 756-3-1 et R. 766-3-1 sont abrogés.

### ARTICLE 4

Il est ajouté à l’article R. 621-12 du code monétaire et financier un alinéa ainsi rédigé :

“VI. Le médiateur reçoit une indemnité fixée par le président de l’Autorité des marchés financiers, après avis du collège.”

### ARTICLE 5

Le dernier alinéa de l’article R. 520-1 du code des assurances est remplacé par les dispositions suivantes :

“Enfin, en vue du traitement d’éventuels différends, l’intermédiaire fournit les coordonnées et l’adresse de son service de réclamation quand il existe et indique les modalités de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. L’intermédiaire fournit également les coordonnées et l’adresse de l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.”

### ARTICLE 6

Au n de l’article R. 932-1-1 du code de la sécurité sociale, après les mots : “au règlement et au bulletin d’adhésion ou au contrat”, sont ajoutés les mots : “et recourir à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation”.

### ARTICLE 7

Le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l’économie, de l’industrie et du numérique et la secrétaire d’Etat chargée du commerce, de l’artisanat, de la consommation et de l’économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l’exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 30 octobre 2015.

Par le Premier ministre, Manuel Valls

Le ministre de l’économie, de l’industrie

et du numérique, Emmanuel Macron

Le ministre des finances et des comptes

publics, Michel Sapin

La ministre des affaires sociales, de la

santé et des droits des femmes, Marisol

Touraine

La secrétaire d’Etat chargée du

commerce, de l’artisanat, de la

consommation et de l’économie sociale

et solidaire, Martine Pinville.



JORF n° 0285 du 9 décembre 2015

## Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises

Le Premier ministre,  
Sur le rapport du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,  
Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;  
Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 153-2 et D. 511-1 ;  
Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 316-1, L. 614-1, D. 514-9 et D. 614-1 ;  
Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 octobre 2015,  
Décrète :

### ARTICLE 1

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1° Après l'article R. 153-1, il est inséré un article D. 153-2 ainsi rédigé :

“Art. D. 153-2. - L'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'article L. 153-2 est composé paritairement d'au moins deux représentants d'associations de consommateurs agréés et d'au moins deux représentants du professionnel. Les associations de consommateurs agréés qui participent à la désignation de ces médiateurs ne peuvent être membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la

médiation de la consommation.”

2° L'article D. 511-1 du même code est complété par l'alinéa suivant :

“Il a également pour mission de permettre la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'article L. 153-2.”

### ARTICLE 2

Le code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° Au 8° du II de l'article D. 514-9, la référence : “L. 315-1” est remplacée par la référence : “L. 316-1” ;

2° L'article D. 614-1 est complété par un V ainsi rédigé :

“V. - En application du dernier alinéa de l'article L. 614-1, le professionnel saisit le président du comité pour la désignation de son médiateur en proposant une ou plusieurs candidatures. Le président réunit un organe collégial composé :

- de deux représentants d'associations de consommateurs agréés, titulaires ou suppléants du comité ;
- de deux représentants du professionnel concerné, proposés par celui-ci.

Ces représentants sont nommés par le président du comité. Ce dernier nomme également les suppléants des représentants d'associations de consommateurs agréés. Le médiateur est désigné à la majorité des voix de ces représentants, sans participation au vote du président du comité ou de son représentant qui assiste aux débats.”

### ARTICLE 3

Le ministre des finances et des comptes publics, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 7 décembre 2015.  
Par le Premier ministre,  
Manuel Valls  
Le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,  
Emmanuel Macron  
Le ministre des finances et des comptes publics,  
Michel Sapin  
La secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,  
Martine Pinville

# Recommandation sur le traitement des réclamations 2015-R-03 du 26 février 2015

## 1. CONTEXTE

L'information du client sur les modalités d'examen des réclamations ainsi que le traitement de ces dernières font l'objet de plusieurs textes, notamment de nature législative et réglementaire<sup>1</sup>, applicables aux secteurs de l'assurance et de la banque. Néanmoins, les contrôles effectués au sein des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que les informations émanant des clients reçues par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle<sup>2</sup>.

En conséquence, l'ACP recommande des bonnes pratiques ayant pour objet de garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

## 2. CHAMP D'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

La présente recommandation concerne la réception, le traitement et le suivi des réclamations. Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

La présente recommandation s'applique aux entreprises d'assurance, aux mutuelles ou unions régies par le Code de la mutualité, aux institutions de prévoyance ou unions d'institutions de prévoyance (ci-après, "les organismes d'assurance"), aux établissements de crédit, aux sociétés de financement, aux établissements de paiement et aux établissements de monnaie électronique (ci-après, "les établissements") ainsi qu'aux intermédiaires d'assurance et aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (ci-après, "les intermédiaires"), ci-après ensemble "les entités", y compris lorsque ces entités interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

## 3. RECOMMANDATION

Afin d'assurer un meilleur accès de la clientèle aux systèmes de traitement des réclamations et une plus grande efficacité de ces systèmes, l'ACPR recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2 du

Code monétaire et financier, aux entités concernées :

### 3.1. Sur l'information et l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations :

- 3.1.1.** D'informer la clientèle, dans un langage clair et compréhensible, sur :
- les modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la (des) personne(s) ou du service en charge du traitement des réclamations et du médiateur compétent quand ce dernier existe. Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;
  - les délais de traitement de la réclamation auxquels l'entité s'engage ;
  - l'existence de la (des) charte(s) ou du (des) protocole(s) de la médiation, lorsque cette dernière existe, et d'en donner la (les) référence(s).
- 3.1.2.** De rendre l'information visée au 3.1.1 rapidement accessible à l'ensemble de la clientèle, notamment dans les lieux d'accueil de la clientèle, lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.
- 3.1.3.** D'accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel l'entité s'est engagée à le faire, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.
- 3.1.4.** De tenir informé le client du déroulement du traitement de sa

1. Cf. Annexe 1 : Règles applicables aux organismes d'assurance, aux établissements et aux intermédiaires.

2. Cf. Annexe 2 : Exemples de situations pour lesquelles les modalités de saisine et de traitement des réclamations sont insuffisamment protectrices de la clientèle.



réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels l'entité s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

**3.1.5.** En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, de préciser, dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s), lorsqu'il(s) existe(nt).

**3.1.6.** D'éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés à la clientèle, entre, d'une part, les services de l'entité et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

### 3.2. Sur l'organisation du traitement des réclamations :

**3.2.1.** De mettre en place les moyens et procédés permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement de celles-ci.

**3.2.2.** De veiller à ce que le (les) collaborateur(s) habituellement en relation avec la clientèle ou qui réceptionne(nt) des demandes de la clientèle, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le(s) circuit(s) de traitement des réclamations.

**3.2.3.** De mettre en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation, de s'adresser à un service dédié de traitement des réclamations distinct des conseillers ou gestionnaires, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent<sup>3</sup> ;
- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent<sup>4</sup>, prévoit clairement :

- les entités concernées qui sont compétentes selon l'objet de la réclamation ou, par défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse,

- les modalités de transmission entre les entités des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;
- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client dans les conditions prévues au 3.1 *supra* et qui ne devraient pas excéder, au total :

- dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai,
- deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client ;

- prévoit clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s), lorsqu'il(s) existe(nt), de tout courrier qui lui (leur) est destiné ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;

- prévoit un niveau de qualification requis pour le (les) collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures des entités concernées ;
- prévoit les principes de responsabilités et délégations au sein des entités concernées, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs<sup>5</sup> ;
- comporte, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent, un responsable chargé de veiller à la conformité et à l'efficacité du traitement des réclamations.

**3.2.4.** De formaliser cette organisation dans une (des) procédure(s) de traitement des réclamations de la clientèle, communiquée(s) à l'ensemble des collaborateurs concernés.

### 3.3. Sur le suivi, le contrôle du traitement des réclamations et la prise en compte des manquements ou mauvaises pratiques identifiés à travers les réclamations

**3.3.1.** De mettre en place un suivi des réclamations<sup>6</sup> et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés de l'entité et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient l'entité ainsi qu'aux intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

**3.3.2.** D'identifier les manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle afin de mettre en oeuvre des actions correctives au niveau de l'entité et, le cas échéant, de permettre la mise en oeuvre d'actions correctives au niveau du réseau auquel elle appartient et des intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

**3.3.3.** Pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne :

- de mettre en oeuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle interne adapté, par les entités concernées, sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations, selon les modalités recommandées aux paragraphes 3.1 à 3.2 *supra* ;
- de prendre en compte et de contrôler, au titre du contrôle interne de l'entité concernée, les risques subis par la clientèle que pourraient causer les manquements et/ou atteintes aux règles de protection de la clientèle, identifiés au travers des réclamations ;
- d'en justifier notamment dans le questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle prévu à cet effet, pour les entités concernées.

La présente recommandation remplace la recommandation 2011-R-05 du 15 juin 2011.

3. Ce circuit de traitement des réclamations pourra être organisé de manière transversale entre les entités concernées dont la responsabilité est susceptible d'être engagée au titre de l'objet des réclamations. Par exemple, s'agissant des réclamations portant sur la présentation d'une opération d'assurance, le circuit pourra être organisé entre les différents intermédiaires d'assurance impliqués dans cette présentation.

4. Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs entités sont impliquées

dans l'opération faisant l'objet de la réclamation, notamment lorsque des contrats d'un organisme d'assurance sont distribués par un établissement de crédit ou lorsqu'une délégation de gestion a été consentie.

5. Par exemple concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux.

6. Par exemple : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que l'établissement ou l'organisme d'assurance lui-même, les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les manquements aux règles de protection de la clientèle éventuellement identifiés.



## ■ ANNEXE I : RÈGLES APPLICABLES AUX ORGANISMES D'ASSURANCE, AUX ÉTABLISSEMENTS ET AUX INTERMÉDIAIRES

Les règles applicables aux entités dans le domaine du traitement des réclamations sont notamment prévues par les textes suivants :

### 1. Règles transectorielles

#### a. Dispositions légales

L'article L. 111-2 du Code de la consommation relatif à l'obligation générale d'information due par tout professionnel prestataire de services qui doit, avant la conclusion du contrat et, en tout état de cause, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service. Cet article s'applique, conformément à l'article L. 111-3 du même code, sans préjudice des dispositions plus favorables aux consommateurs qui soumettent certaines activités à des règles particulières en matière d'information du consommateur. L'article L. 113-5 du Code de la consommation relatif à la mise à disposition par les professionnels d'un numéro de téléphone non surtaxé destiné à recueillir les appels liés à l'exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation.

#### b. Textes européens

La recommandation n° 2010/304/UE de la Commission européenne du 12 mai 2010, qui inclut notamment une définition de la notion de réclamation et une distinction de cette notion avec les demandes d'information. Les recommandations de la Commission européenne n° 98/257 CE du 30 mars 1998 et n° 2001/310 CE du 4 avril 2001 relatives aux principes applicables respectivement aux organes responsables et aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, ainsi que la directive n° 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale. La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013

relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) qui doit être transposée d'ici le 9 juillet 2015. Les orientations du Joint Committee (JC 2014 43) publiées le 25 août 2014 relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et le secteur bancaire (ABE).

### 2. Dispositions spécifiques aux organismes d'assurance

L'article L. 112-2 alinéa 2 du Code des assurances dispose notamment que les documents remis au preneur d'assurance avant la conclusion du contrat précisent les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice. Cette obligation d'information est également expressément prévue en cas de vente à distance aux termes de l'article L. 112-2-1 III 7° du même code ainsi que pour les opérations d'assurance sur la vie et de capitalisation aux termes de l'article A. 132-4 du même code.

L'article L. 221-18 III 7° du Code de la mutualité prévoit une disposition similaire : *“Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du bulletin d'adhésion au règlement y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice ainsi que, le cas échéant, l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.”* L'article L. 932-15-1 III 7° du Code de la sécurité sociale la prévoit également, s'agissant des institutions de prévoyance.

L'article R. 932-1-1 (n) du Code de la sécurité sociale dispose que les bulletins et règlements de l'institution de prévoyance doivent comporter : *Les conditions dans lesquelles l'adhérent et le participant peuvent, sans préjudice des actions en justice qu'ils ont la possibilité d'exercer par ailleurs, adresser d'éventuelles réclamations relatives au règlement et au bulletin d'adhésion ou au contrat* <sup>7</sup>.

### 3. Dispositions spécifiques aux établissements

Les articles L. 314-12 et L. 314-13 du Code monétaire et financier prévoient qu'avant

tout engagement contractuel, le contrat-cadre de services de paiement comporte des informations relatives aux recours, lesquelles incluent les voies de réclamation et de médiation <sup>8</sup>.

L'article R. 311-5 I 7° du Code de la consommation (auquel renvoie l'article L. 311-18 du même code) dispose que le contrat de crédit à la consommation comporte, de manière claire et lisible, une rubrique sur les informations relatives au traitement des litiges.

Les articles L. 311-6 et R. 311-3 (§ IV et annexe) du Code de la consommation prévoient, en cas de vente à distance, la remise à l'emprunteur, par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit, préalablement à la conclusion du contrat, d'une fiche d'information précontractuelle contenant notamment des informations relatives à l'existence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours ainsi que les modalités d'accès à ces procédures quand elles existent.

L'article L. 316-1 du Code monétaire et financier dispose que tout établissement de crédit ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement et d'instruments financiers ainsi que de produits d'épargne. L'article L. 317-3 du Code monétaire et financier prévoit que cet article s'applique notamment aux prestataires de services de paiement et que ses dispositions sont d'ordre public.

### 4. Dispositions spécifiques aux intermédiaires d'assurance

L'article L. 520-1 I du Code des assurances prévoit qu'avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance, l'intermédiaire doit fournir au souscripteur éventuel des informations relatives notamment aux procédures de recours et de réclamation. Aux termes des articles R. 520-1 et R. 520-2 du Code des assurances, l'intermédiaire, en vue du traitement

7. Cet article vise les opérations collectives obligatoires, mais ses dispositions sont étendues aux opérations individuelles ou collectives facultatives par l'article R. 932-2-1 du même code.

8. Article 2.8 b) de l'arrêté d'application du 29 juillet 2009.



d'éventuels différends, indique, avec clarté et exactitude, les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe.

## 5. Dispositions spécifiques aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement

Les articles L. 311-6 et R. 311-3 (§ IV et annexe) du Code de la consommation précités (cf. *supra*).

### ■ ANNEXE 2 : EXEMPLES DE SITUATIONS POUR LESQUELLES LES MODALITÉS DE SAISINE ET DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS SONT INSUFFISAMMENT PROTECTRICES DE LA CLIENTÈLE

Les contrôles effectués au sein des établissements et sociétés du secteur bancaire, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les questionnaires sur le respect des règles de protection de la clientèle (anciennement annexes au rapport de contrôle interne), ainsi que les informations émanant des clients reçues par l'ACPR, ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle :

#### 1. Cas où la clientèle ne dispose pas d'une information adaptée

Les informations relatives aux modalités de traitement des réclamations sont parfois mal connues de la clientèle, qui n'identifie pas, de ce fait, l'interlocuteur compétent qu'il convient de saisir. Cette difficulté est accentuée dans le cas d'intervenants multiples – intermédiaires indépendants du producteur notamment – impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion du produit ou service bancaire ou du contrat d'assurance.

Le client n'est pas systématiquement tenu informé du traitement de sa réclamation,

ce qui peut le contraindre à solliciter à nouveau son interlocuteur. L'existence et les modalités de saisine du médiateur compétent, quand il existe, ne sont pas toujours rappelées au client lorsqu'une réponse négative lui est apportée par le service en charge du traitement des réclamations. Le service en charge du traitement des réclamations ne porte pas toujours un intitulé idoïne à sa fonction, permettant de l'identifier en tant que tel ; parfois le titre de ce service comporte le terme "médiation" (par exemple, "service qualité clientèle et médiation" ou "service médiation"), auquel cas une réelle confusion existe pour la clientèle entre le service en charge du traitement des réclamations et la médiation, lorsqu'elle existe.

#### 2. Cas où l'organisation du traitement des réclamations est insuffisante

La notion de réclamation n'est pas définie de façon unique et claire au sein des entités concernées. Lorsqu'une telle définition existe, les collaborateurs concernés n'en ont pas toujours connaissance. Ainsi, certaines demandes de la clientèle peuvent, à tort, ne pas être qualifiées de réclamations et, inversement, d'autres, d'ordre opérationnel ou relevant en réalité de la gestion de la relation d'affaires, peuvent alimenter à tort le circuit des réclamations.

Les procédures de traitement des réclamations ne sont pas toujours suffisamment formalisées et peuvent être hétérogènes au sein d'une même entité ou du réseau auquel elle appartient. Il en est de même lorsque le client saisit le partenaire de l'entité plutôt que cette dernière.

Les modalités de saisine de l'entité peuvent, en pratique, limiter les conditions d'exercice de la possibilité de réclamer donnée à la clientèle. Il en est ainsi lorsque l'accès téléphonique mis en place pour saisir l'entité d'une réclamation peut s'effectuer *via* un numéro surtaxé, lorsqu'un délai excessif de réponse de ces entités a pour conséquence d'aggraver la situation du client ou de vider la réclamation de sa substance.

Dans le cas où plusieurs acteurs interviennent dans le processus de

commercialisation ou de gestion d'un contrat, les modalités de saisine peuvent être différentes selon que l'objet de la réclamation relève de la responsabilité de telle ou telle entité. Ces entités n'ont pas toujours mis en place des circuits de transmission des réclamations aux interlocuteurs compétents. Ainsi, lorsque le client adresse sa réclamation à une entité non responsable et/ou non compétente pour y répondre, il peut en résulter un rejet de la réclamation, un allongement des délais de traitement ou une réponse inadéquate.

Le client qui s'adresse à son interlocuteur habituel (chargé de clientèle, conseiller...) et qui n'obtient pas une réponse satisfaisante, ne bénéficie pas toujours, alors même que la structure de l'entité le permettrait, d'une possibilité d'examen de sa réclamation par un service dédié au traitement des réclamations au sein de l'entité concernée.

Le positionnement des services en charge du traitement des réclamations dans l'organisation peut être source de conflits d'intérêts ou d'un traitement inéquitable de la réclamation, par exemple lorsque les acteurs du traitement des réclamations sont rattachés aux responsables des activités de l'entité sur lesquelles portent éventuellement les réclamations.

#### 3. Cas où les réclamations ne sont pas suffisamment exploitées pour améliorer la protection de la clientèle et le contrôle des risques

Les entités concernées n'ont pas systématiquement mis en place un suivi adapté des réclamations reçues, permettant, par exemple, d'effectuer un reporting adéquat.

Les réclamations ne font pas toujours l'objet d'une analyse permettant d'identifier des manquements et des mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels. Les éventuels manquements et mauvaises pratiques identifiés au travers des réclamations reçues ne font pas toujours l'objet d'une prise en compte satisfaisante au titre du contrôle interne et d'actions correctives au niveau de l'entité et, le cas échéant, du réseau auquel elle appartient et de ses partenaires.