

ENTRÉE EN VIGUEUR DU NOUVEAU RÉGIME DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

(par Martine Boccara)

Nous avons évoqué dans cette revue¹ les modifications apportées au dispositif de médiation à la suite de la transposition dans notre droit, de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015². La parution des décrets d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 et n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 finalise la réforme.

Depuis le 1^{er} janvier 2016³, tout professionnel doit avoir mis en place un dispositif conforme à ces nouveaux textes en vue de permettre la résolution amiable des contentieux nationaux ou transfrontières de nature contractuelle avec ses clients consommateurs, consécutifs à l'achat de biens ou à la fourniture de prestations de service. Les banques, qui ont l'obligation de désigner un médiateur depuis 2002⁴, sont également soumises à ce régime ; elles peuvent recourir à tout médiateur de la consommation, avoir leur propre médiateur ou adhérer au service de médiation commun proposé par la Fédération bancaire française (FBF).

Si tout médiateur doit présenter des qualités, telles la compétence, l'impartialité, l'indépendance et l'intégrité, le médiateur d'entreprise, employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, doit répondre à des conditions complémentaires visant à assurer son indépendance, précisées par le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015⁵. Il doit notamment être désigné par un organe collégial, qui peut être mis en place par le professionnel ou relever d'une instance nationale consultative soit dans le domaine de la consommation, soit propre à un secteur d'activité⁶ ; cet organe doit être composé d'au moins deux représentants d'associations de consommateurs agréées et deux représentants du professionnel⁷.

La désignation des médiateurs d'entreprises est dévolue pour les secteurs de la banque et de l'assurance au Comité consultatif du secteur financier (CCSF)⁸ et, pour les autres secteurs, au Conseil national de la consumma-

tion⁹. En pratique, la banque doit saisir le président du CCSF en proposant une ou plusieurs candidatures. Le président réunit l'organe collégial qui désigne le médiateur à la majorité des voix¹⁰.

Comme tout médiateur, le médiateur ainsi désigné doit adresser un dossier à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation¹¹ (CECMC), selon les modalités précisées par le décret n° 2015-1382 du 30 oct. 2015¹². La CECMC vérifie qu'il respecte les conditions requises pour être médiateur de la consommation, et l'inscrit sur la liste qu'elle notifie à la Commission européenne. La relation entre la banque et le médiateur bancaire est donc conditionnée par un double impératif de désignation comme médiateur par le CCSF et d'inscription sur la liste établie par la CECMC.

Le décret du 30 octobre 2015 détaille également la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la CECMC¹³, dont les membres ont été nommés par arrêté du 15 décembre 2015¹⁴.

Afin que les consommateurs accèdent de manière effective à ces procédures, des obligations d'information sont mises à la charge des différentes parties prenantes. S'agissant du médiateur, son site Internet doit comporter un ensemble d'informations relatif tant aux conditions de sa nomination, ses diplômes et parcours professionnel...¹⁵ qu'à la procédure de médiation.

Le professionnel doit pour sa part communiquer aux consommateurs les coordonnées et l'adresse du site internet du ou des médiateurs compétents 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 adapté¹⁶. Il est rappelé qu'il doit fournir également cette information quand un litige n'a pas pu être réglé en interne sous peine de sanction administrative¹⁷.

1. Banque et Droit n° 163 septembre 2015 p. 42.

2. Le projet de loi de ratification de l'ordonnance a été déposé au Sénat le 28 octobre 2015.

3. Art. 7 de l'ordonnance n° 2015-1033.

4. La médiation bancaire a été mise en place par la loi MURCEF n° 2001-1168 du 11 décembre 2001.

5. Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ; en vigueur depuis le 10 décembre 2015.

6. C. cons., art. L. 153-2 a.

7. C. cons., art. D. 153-2, D. 614-1, V.

8. C. mon. fin., L. 614-1, dernier al. Sont concernés les médiateurs des établissements de crédit, sociétés de financement, établissements de monnaie électronique, établissements de paiement, entreprises d'investissement, organismes d'assurance et intermédiaires en assurance, banque et finance.

9. C. cons., art. D 511-1.

10. C. cons., art. D. 614-1, V ; le président du comité ou son représentant qui assiste aux débats ne participe pas au vote.

11. La Commission créée par l'article L. 155-1, C. cons. est installée depuis le 13 janvier 2016 ; son secrétariat est assuré par la DGCCRF. La commission de la médiation de la consommation visée à l'article L. 534-7 du Code de la consommation est supprimée.

12. Décret du 30 oct. 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation (JO, 31 oct.) ; entrée en vigueur 2 mois après sa publication, soit le 1^{er} janvier 2016 ; C. cons., art. R. 154-3 et suivants.

13. C. cons., art. R. 155-1 et suiv et art. R. 156-2.

14. Arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, NOR : EINC 1530616A.

15. C. cons., art. R. 154-1 et s.

16. C. cons., art. R. 156-1.

17. C. cons., art. L. 156-3 du Code de la consommation ; maximum 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale dans les conditions

Le décret du 30 oct. 2015 précise enfin les modalités de saisine du médiateur et le déroulement de la médiation : le consommateur peut saisir le médiateur par courrier ou via son site Internet¹⁸ ; la médiation est gratuite pour lui, sauf frais d'avocat ou d'expert¹⁹. Le médiateur notifie sa saisine aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, en leur rappelant qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus²⁰. À compter de cette date, il dispose de 90 jours pour statuer, sauf délai supplémentaire en cas de litige complexe²¹. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. Si une partie le lui demande, il doit lui communiquer les pièces du dossier²². Le professionnel qui communique des justificatifs dans le cadre de la procédure doit donc savoir que le médiateur est susceptible de les remettre au client qui en fait la demande.

À défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige en leur rappelant qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition, que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction, que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge et les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution. Il doit fixer un délai d'acceptation ou de refus de la solution²³.

prévues à l'article L. 141-1-2 du Code de la consommation.

18. C. cons., art. R. 152-1, al. 1^{er}.
 19. C. cons., art. R. 152-1, al. 2 et s.
 20. C. cons., art. R. 152-2.
 21. C. cons., art. R. 152-5.
 22. C. cons., art. R. 152-3.
 23. C. cons., art. R. 152-4.

S'ils naissent à l'occasion de la souscription d'un produit ou d'un service financier, les litiges relèvent de la compétence du médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), médiateur public au sens de l'article L. 151-1 du Code de la consommation, sauf convention de répartition des litiges conclue entre ce médiateur et les médiateurs de la banque ou de la Fédération²⁴. Pour autant, le client de la banque peut à sa seule convenance, s'adresser soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur bancaire, sachant que la saisine de l'un exclut toute saisine de l'autre médiateur.

Rappelons enfin que le règlement (UE) 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation²⁵ a habilité la Commission européenne à mettre en place une plate-forme dont les modalités de mise en œuvre ont été définies par le règlement (UE) 2015/1051 du 1^{er} juillet 2015²⁶. Cette plate-forme, à laquelle tous les sites Internet des médiateurs sont reliés, est ouverte aux consommateurs depuis le 15 février 2016. Elle est accessible par le portail « L'Europe est à nous », et permet d'enregistrer les réclamations consécutives à un achat de biens ou de services effectué en ligne dans un quelconque pays de l'Union européenne, en vue d'une résolution extrajudiciaire.

Les professionnels qui commercialisent leurs produits et services en ligne doivent informer leurs clients de l'existence et de l'utilité de la plate-forme²⁷. ■

24. C. cons. art. L. 152-5 : « lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures [...] sous réserve de l'existence d'une convention ».

25. JOUE du 18 juin 2013 ; applicable à partir du 9 janvier 2016, à l'exception de certaines de ses dispositions, applicables à une date antérieure.

26. JOUE n° L. 171, 2 juill. Entrée en vigueur le 22 juillet 2015.

27. C. cons. L. 156-2.