**« Médiation de la consommation »**

***La médiation dans le secteur du bricolage***

**Un dispositif amiable obligatoirement proposé par le vendeur professionnel depuis 2016**

La médiation de la consommation est un mode extrajudiciaire de résolution des litiges entre un professionnel et un consommateur. Le consommateur qui rencontre un différend avec une entreprise peut donc décider de saisir, gratuitement, le dispositif de médiation de la consommation compétent pour essayer de parvenir à une solution amiable.

Ainsi, depuis le 1er janvier 2016, le vendeur professionnel (en magasin et sur son site internet) est tenu d’informer le consommateur de l’existence d’un tel dispositif de médiation de la consommation et de lui garantir son recours effectif.

La médiation n’est pas la justice. Le Médiateur, diligent, compétent, impartial et indépendant, appréhende les litiges qui lui sont soumis en droit et en équité. Par ailleurs, la médiation repose sur la bonne volonté du consommateur et du vendeur à parvenir à un accord amiable qui les satisfasse. Ils sont tenus à la confidentialité tout au long du processus. Ils peuvent mettre fin audit processus à tout moment. Ils peuvent également refuser la solution proposée par le médiateur.

**Un dispositif amiable strictement encadré par la loi**

La médiation de la consommation, processus amiable volontaire, est encadrée par la loi ([articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223335/#LEGISCTA000032224819)) et par décret d’application ([article R.612-1 et suivants du Code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032808320/#LEGISCTA000032808320)).

Certains critères doivent être respectés par le consommateur avant de saisir le service de médiation :

* Le consommateur doit avoir préalablement effectué des démarches écrites auprès du vendeur ;
* La demande de médiation ne doit pas être manifestement infondée ou abusive ;
* Le litige ne doit pas avoir été ou être en cours d’examen par un autre médiateur ou par la justice ;
* La dernière réclamation écrite du consommateur auprès du vendeur professionnel doit être inférieure à 1 an ;
* Le litige doit être dans le champ de compétence du médiateur désigné.

La Commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ([CECMC](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission)) référence et contrôle les dispositifs nationaux de médiation.

**Des délais prévus par la loi**

La loi précise les délais en la matière :

* 3 semaines entre la saisine d’une demande complète de médiation et la déclaration de recevabilité / d’irrecevabilité
* 3 mois à compter de la prise en charge de la demande de médiation. Ce délai peut être prolongé lorsqu’il s’agit d’un cas complexe nécessitant un temps supplémentaire. Le consommateur et le vendeur doivent en être informé par le Médiateur.

**La médiation et les adhérents de la FMB**

La confiance est la pierre angulaire de la relation commerciale entre les entreprises de la FMB et leurs clients.

Dès l’entrée en vigueur de l’obligation de médiation, soucieuse de la bonne conformité de ses adhérents, la FMB les a sensibilisés afin que soit proposé aux clients-consommateurs des dispositifs de médiation en cas de litige.

Les coordonnées des médiateurs de la consommation des entreprises du secteur du bricolage et de l’aménagement de la maison représentées par la FMB sont disponibles en magasin et sur leur site internet.

**Textes de référence**

* **Au niveau européen**

La médiation de la consommation telle qu’elle existe en France est à l’origine européenne. En effet, l’Europe afin d’harmoniser les législations nationales des États membres et de favoriser le règlement amiable des litiges au sein du marché unique européen a adopté :

* [**La Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:fr:PDF) est la référence en matière de législation de la médiation pour l’ensemble des Etats de l’Union européenne, peu importe le canal de distribution.
* [**Le règlement 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation**](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=FR)met en place une plateforme en ligne de règlement amiable des litiges pour les litiges transfrontaliers.Tout consommateur qui rencontre un litige, à la suite d’un achat en ligne, avec une entreprise située sur le territoire de l’Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne, accessible [ici](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR) (voir également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation en cliquant [ici](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_fr)).
* **Au niveau français**

La France a transposé la directive 2013/11/UE via [l’ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000031070940/) et par le [décret d’application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000031400977/).

**Liens utiles**

DGCCRF – « La médiation de la consommation » - [fiche pratique](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation)

CECMC – Commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation – [site internet](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission) / [médiation de la consommation](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso) / [obligations des professionnels](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-professionnel) / [médiateurs référencés](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references) / [fiches de jurisprudence](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/fiches-de-jurisprudence-degagee-par-la-cecmc).