

Litiges de la consommation

La généralisation de la médiation

Le partenariat SYNASAV - MÉDICYS

Cadre juridique

- Directive européenne 2013/11 du 21 mai 2013
« relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation »
- Transposée en droit français par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015.
 - Objet : généraliser le recours à des mécanismes de règlement amiable des litiges entre professionnels et consommateurs.
 - Création de l'article L.152- 1 du code de la consommation qui pose le principe d'un « droit à la médiation » pour les consommateurs et l'obligation qui en résulte pour les professionnels de garantir ce droit :

« 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.

À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation».

Définitions

- **Le 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 et pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale industrielle, artisanale ou libérale » *(article L.151-1 code de consommation).*

- **Le consommateur**

« Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans la cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale »
(Loi Hamon - article préliminaire du code de la consommation).

Champ d'application

- s'applique à tous les litiges entre consommateurs et professionnels, qu'ils soient nationaux ou transfrontaliers (au sein de l'Union européenne), qu'il s'agisse de vente ou de prestation de services et ce, dans tous les secteurs d'activité.
- Ne s'applique pas :
 - *aux services de santé fournis par des professionnels de la santé*
 - *aux prestataires publics de l'enseignement supérieur*
 - *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 procédures introduites par un professionnel contre un consommateur (article L.151-3).*

Modalités de la médiation – Mise en œuvre

- La médiation est une procédure entièrement gratuite (article L.152- 1) et confidentielle (article L.152-3).
- Le recours à la médiation ne sera possible que sous réserve notamment que le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ai pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur (article L.152-2).
- Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation compétent.

Statut du médiateur de la consommation

- Des garde-fous sont prévus par l'ordonnance et codifiés aux articles L.153-1 à L.153-3 du code de la consommation afin d'assurer notamment la qualité, l'indépendance et l'impartialité du médiateur.
- Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est d'ailleurs créée.
- Cette Commission tiendra à jour une liste des médiateurs, y compris des médiateurs publics, répondant aux critères prévus par le code de la consommation aux articles L.153-1 à L.153-3.

Obligations / Sanctions

- D'un point de vue pratique, ces nouvelles obligations pesant sur les professionnels nécessitent **une adaptation de leurs conditions générales de vente ainsi que de leur site de e-commerce.**
- Tout manquement à ces obligations sera passible d'une amende administrative de 15 000 € euros pour les personnes morales (article L.156- 3 du Code de la consommation)...
...étant entendu que le non-respect de ces obligations pourrait être considéré par les tribunaux comme une pratique commerciale déloyale/trompeuse et exposer ainsi les contrevenants à des sanctions pénales (notamment à une amende pénale) plus importantes.

Conséquences pour les entreprises

1

Choisir un médiateur :

- Médiateur sectoriel ou des Pouvoirs Publics
- Médiateur interne à l'entreprise.

2

Mettre en place le processus de traitement des réclamations clients, jusqu'à une instance de règlement amiable, interne ou externe à l'entreprise

3

L'afficher aux clients, mettre à jour les documents contractuels, les courriers clients présentant les instances d'appel possibles...

Le partenariat



SYNASAV
Syndicat National de la Maintenance
et des Services en Efficacité Energétique



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

- MEDICYS est un centre de médiation constitué **d'un réseau d'huissiers de justice formés à la médiation** et réparti sur l'ensemble du territoire.

(Les huissiers de justice sont autorisés à exercer l'activité de médiation depuis un décret n°2011-1173 du 23 septembre 2011)



La plateforme d'e-médiation Médicys

- Elle intègre les spécificités des marchés de travaux et des activités du bâtiment.
- Médicys propose une approche de la médiation selon la typologie des litiges (travaux de construction neuve ou travaux de rénovation, travaux de maintenance ou de dépannage etc.).
- Elle incite les parties à préciser si le différend porte sur le formalisme du contrat ou son exécution.

Le partenariat

- La plateforme Médicys comportera un formulaire intégrant les spécificités du secteur de la maintenance.

Elle permettra aussi de filtrer les demandes de médiations illégitimes, par exemple celles qui n'ont pas fait l'objet, par le consommateur, d'une démarche préalable auprès du professionnel.

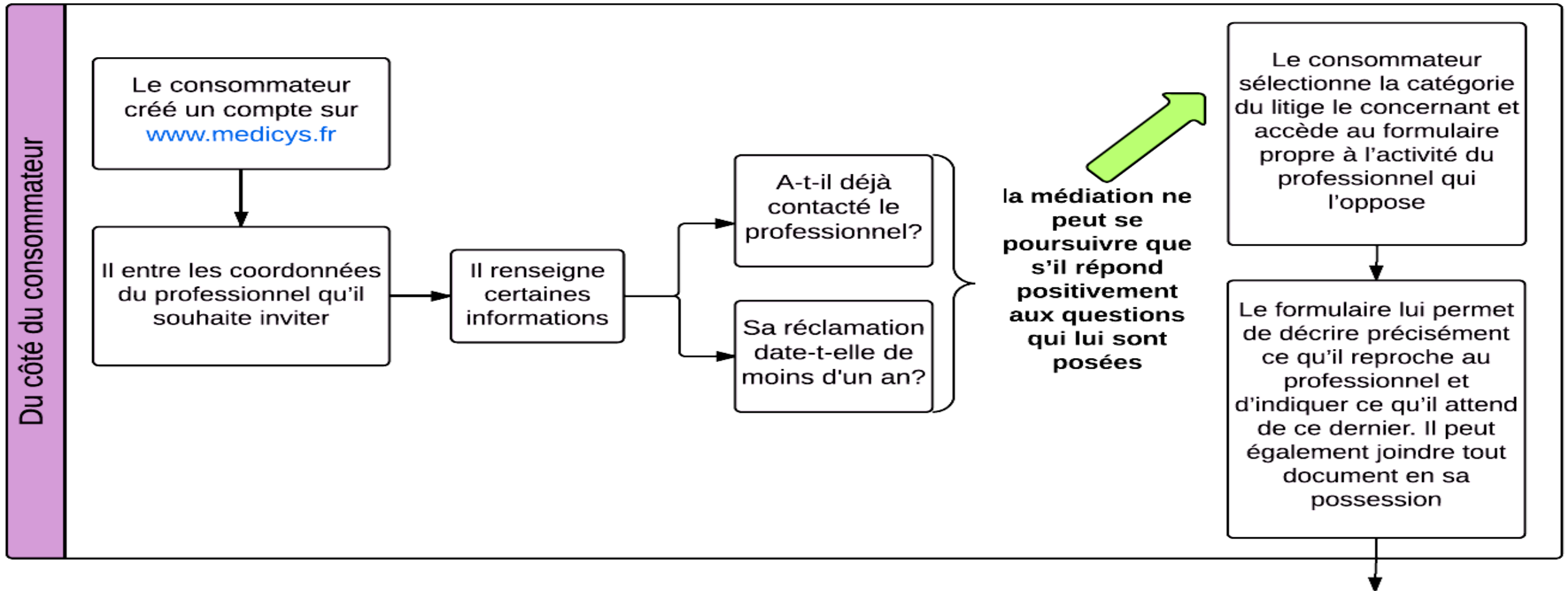
- La plateforme Médicys sera accessible aux professionnels et à leurs clients en ligne et par voie postale, conformément aux exigences des textes.
- Tarifs négociés

Plateforme Médicys : 2 types de médiations

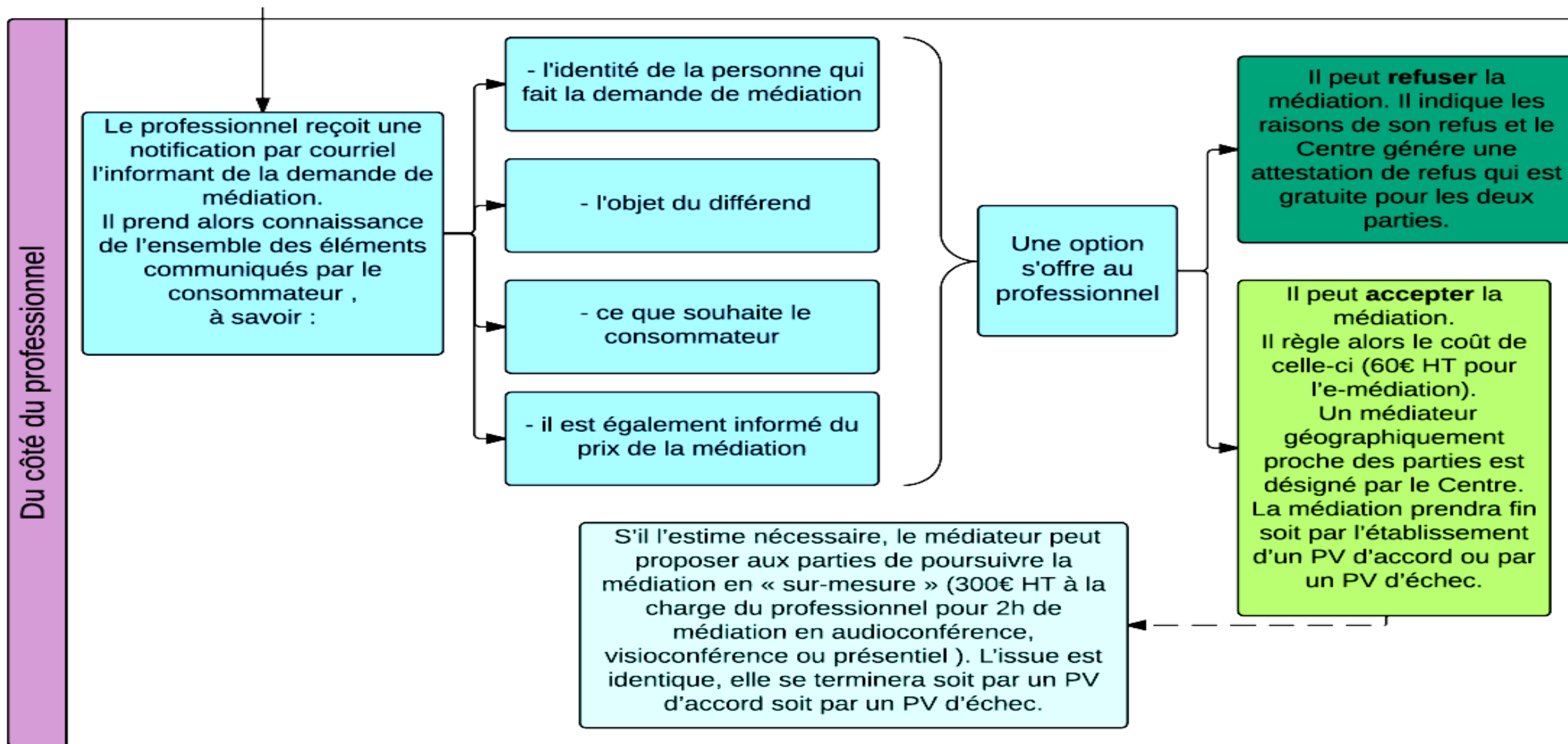
- **L' « e-médiation »** : les parties échangent en ligne via un formulaire et sous le contrôle d'un huissier de justice médiateur qui les aide à trouver une solution.
- **La médiation « sur-mesure »** qui s'applique aux litiges plus complexes ou faisant intervenir plus de deux parties. Il s'agit d'un forfait de 3h de médiation en audioconférence, visioconférence ou présenteielle. En droit de la consommation, il s'agit d'un forfait de 2h.

Remarque : MEDICYS permet également l'intervention de tiers (experts, avocats).

Plateforme Médicys étape 1 sur 2 – Le consommateur



Plateforme Médicys étape 2 sur 2 – Le professionnel



Je suis un particulier vs professionnel

E-MÉDIATION ▾

- Un huissier de justice médiateur dédié
- 1 accès aux formulaires

Gratuit pour le consommateur
60 € HT à la charge du professionnel

Je suis un particulier vs professionnel

SUR MESURE ▾

- Un huissier de justice médiateurs dédié
- 2 heures de médiation par
 - audioconférence
 - visioconférence
 - présentiel

Gratuit pour le consommateur
300 € HT à la charge du professionnel

**Pour bénéficier du partenariat SYNASAV - MEDICYS,
nous vous recommandons de reproduire dans vos CGV (conditions générales de vente),
y compris sur votre site internet, le texte suivant :**

« Conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le professionnel met à la disposition du consommateur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier :

MEDICYS (réseau d'huissiers de justice) <http://www.medicys.fr/> - Médicys : 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve notamment que le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ; que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur. »



[ACCUEIL](#)

[MODE D'EMPLOI](#)

[CONSOMMATEURS](#)

[NOS MÉDIATEURS](#)

[NOS TARIFS](#)

[DÉMARRER UNE MÉDIATION](#)

Vous rencontrez un litige ?

**NOUS VOUS AIDONS
À LE RÉGLER
EN QUELQUES CLICS**

[DÉMARREZ VOTRE MÉDIATION](#)

200 huissiers de justice médiateurs à votre écoute





MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÉGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

Accueil

Bienvenue sur la plateforme Médicys, Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice.

J'ai déjà un compte Médicys



[Je me connecte](#)

Je n'ai pas de compte Médicys



[Je m'inscris](#)

N'hésitez pas à contacter le Secrétariat de MEDICYS pour tout renseignement,
par téléphone [01 49 70 15 93](tel:0149701593) ou via le [formulaire de contact](#)