



Médiation & consommation : mode d'emploi

- **Comment instaurer un climat de confiance entre le consommateur et le professionnel ?**



Centre Européen
des Consommateurs
France

Réseau européen
ECC-Net

- ⇒ **Un professionnel refuse de faire suite à votre réclamation qui vous semble fondée ? Vous ne savez pas comment réagir pour obtenir gain de cause.**
- ⇒ **La médiation constitue dans certains cas une alternative à la voie judiciaire dans vos litiges avec des professionnels.**
- ⇒ **Et si le professionnel n'est pas situé en France ?
Le réseau des Centres européens des consommateurs vous assistera dans vos démarches auprès du professionnel et recherchera un médiateur compétent à l'étranger.**

De nombreux litiges de consommation, du fait de leur faible montant, ne se prêtent pas à une procédure judiciaire longue et coûteuse. Nous souhaitons dans cette brochure rappeler qu'il existe également des voies alternatives pour le consommateur en cas de litige avec un professionnel.

La médiation, sans être une recette miracle, constitue néanmoins un atout important et peut être une alternative à la justice traditionnelle.

- | | |
|---|---|
| 1. Qu'est ce que la médiation ? | 3 |
| 2. Le chemin menant à la médiation | 4 |
| 3. Médiation et Marché Intérieur | 5 |
| 4. Liste des Médiateurs français par secteur d'activité | 6 |

1. Qu'est ce que la médiation ?

Médiation, conciliation, arbitrage... pour le consommateur ces termes ne sont pas familiers et souvent synonymes l'un de l'autre. Or, ces trois mots correspondent chacun à un mode alternatif de résolution des litiges entre consommateurs et professionnels.

Définitions

Médiation

Mode amiable de règlement des litiges, ouvert aux parties dès lors que celles-ci ont la libre disposition de leur droit. La médiation consiste à confier à un tiers impartial, efficace et compétent, « le médiateur », la mission d'entendre les parties en conflit et de confronter leurs points de vue au cours d'entretiens, contradictoires ou non, afin de les aider à établir une communication et à trouver elles-mêmes des accords mutuellement acceptables*. Le recours à ce processus nécessite l'accord explicite des deux parties.

Elle peut être proposée par le juge mais celui-ci ne peut les contraindre à l'accepter.

Le Médiateur peut fonder sa proposition tant sur le droit que sur l'équité.

Conciliation

Proche de la médiation, elle se distingue en ce que le Conciliateur ne propose pas de solution. Il se contente de rapprocher les parties et tente de les amener à trouver elles mêmes une solution amiable à leur litige. L'entente des parties peut se matérialiser dans un protocole d'accord.

Arbitrage

Procédure par laquelle les parties décident de porter l'affaire devant une ou plusieurs personnes : les arbitres. Ces derniers sont désignés par chacune des parties selon les modalités définies dans la convention d'arbitrage. Les décisions, dites sentences arbitrales, sont fondées sur le droit applicable. La sentence arbitrale s'impose aux parties.

Si l'arbitrage existe dans les litiges de consommation dans certains pays européens comme en Espagne ou au Portugal, elle n'est pas possible en France. Une clause d'arbitrage présente dans un contrat entre un professionnel et un consommateur est considérée comme abusive.

Ces procédures souvent dénuées de toute forme obligatoire présentent de nombreux avantages car elles sont rapides, simples et peu coûteuses, voire gratuites. Toutefois, l'accord conclu entre les parties à l'issue de la médiation n'a pas force obligatoire. Cependant, pour certaines entreprises, (telles que EDF), la décision rendue par le médiateur s'impose. Il est possible pour les parties de donner force obligatoire à leur accord en demandant une homologation auprès du juge. Par ailleurs, le recours au juge reste possible en cas d'échec ou de non respect de l'accord des parties ou de l'avis rendu par le médiateur.

* Définition du GEMME (Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation)

2. Le chemin menant à la médiation

◆ Avant de saisir le médiateur

Il n'existe pas de procédure de saisine « type » en matière de médiation. Celle-ci est propre à chaque médiateur.

Cependant, en France, on observe la mise en place d'un modèle récurrent.

Ainsi, lorsqu'un consommateur rencontre un problème avec une entreprise, il doit tout d'abord porter sa réclamation auprès du service clients et /ou service consommateurs. Par la suite, seulement, lorsque tous les recours internes sont épuisés, il est possible de saisir le médiateur du secteur dont dépend l'entreprise.

◆ La saisine du médiateur

La médiation se fait par écrit, parfois le médiateur met à disposition des formulaires. Quoiqu'il en soit, il est nécessaire de faire un rappel des faits clair et synthétique, et de préciser votre demande. Assurez-vous d'avoir regroupé tous les documents nécessaires pour appuyer votre réclamation (copie de commande, factures, preuves de paiement, courriers ou emails échangés, etc.). **Veillez à ne pas envoyer les originaux qui constituent les preuves écrites de votre dossier!**

Si vous souhaitez obtenir plus de détails concernant le déroulement de la procédure devant le médiateur que vous vous apprêtez à saisir, n'oubliez pas de contacter ses services ou de vous rendre sur Internet afin d'obtenir toutes les indications nécessaires avant d'envoyer votre dossier.

◆ Assistance

Il est toujours possible de se faire représenter par une personne qualifiée de votre choix (expert, avocat, association de consommateurs, etc...)

3. Médiation et Marché Intérieur

◆ Résolution extrajudiciaire des litiges transfrontaliers

Dans le cadre du développement du marché intérieur, afin d'encourager la confiance des consommateurs et à les amener à se déplacer dans les autres Etats membres pour effectuer leurs achats, la Commission Européenne a adopté deux recommandations favorisant le recours à la médiation dans les litiges transfrontaliers de consommation.

Ces recommandations de 1998 et 2001, élaborent un cadre général quant aux conditions nécessaires que doivent remplir ces médiateurs, telles que l'impartialité, l'indépendance, le principe de légalité, etc.

Elles prévoient également la notification par les Etats membres de certains médiateurs et autres modes de règlement alternatif des conflits qui remplissent ces critères. Le but étant que les consommateurs puissent par eux mêmes saisir le médiateur compétent pour trouver une solution à leur litige.

La liste des organes de médiations notifiés pour chaque Etat membre est disponible sous le lien suivant :

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/database/index_en.htm

Par ailleurs, le 22 octobre 2004, la Commission Européenne a présenté devant le Parlement Européen, une **proposition de Directive sur Certains Aspects de la Médiation en Matière Civile et Commerciale** dont le but est d'assurer un meilleur accès à la médiation au sein de l'Union Européenne.

◆ Assistance aux consommateurs dans le cadre de la médiation transfrontalière

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (CEC) a pour mission d'assister les consommateurs dans des litiges transfrontaliers et de les représenter dans les procédures de règlement amiable des litiges. Ces points de contact recherchent eux mêmes les médiateurs compétents et assistent les consommateurs dans la procédure de médiation notamment pour pallier aux difficultés de la langue.

◆ Modalités d'action

En cas de litige avec un professionnel d'un autre Etat membre que le vôtre, n'hésitez pas à contacter le CEC France qui s'occupera du transfert et assurera le suivi de votre dossier auprès d'organes de médiation de tous les Etats membres ainsi que de la Norvège et de l'Islande en collaboration avec le CEC du pays du professionnel. De même, il est compétent pour connaître des litiges des non-résidents français avec un professionnel français.

4. Liste des Médiateurs français par secteur d'activité

Assurance

Médiateur de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance)

BP 290

75425 Paris Cedex 09

Tél. 08 20 03 15 24

Fax: 01 45 23 27 15

Site Internet : www.ffsa.fr

Le Médiateur de la FFSA peut être saisi par l'assuré, l'entreprise d'assurance ou un tiers pour tout litige relatif à la couverture des risques à condition d'avoir épuisé tous les recours en interne et que la société d'assurance soit affiliée à la FFSA (se renseigner auprès de la compagnie d'assurance). La procédure est expliquée sur le site Internet de la FFSA.

Médiateur du GEMA (Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance)

09, rue de Saint Petersburg

75008 Paris

Tél. 01 53 04 16 37

Site Internet : www.gema.fr

Le Médiateur de la GEMA peut être saisi pour tous litiges concernant la couverture des risques des particuliers et des professionnels si la compagnie d'assurance a donné son accord préalable pour les sociétés d'assurance à caractère mutuel. Pour que le Médiateur puisse être saisi, l'entreprise mutuelle doit être membre du GEMA (se renseigner auprès de la mutuelle concernée).

Banque

Depuis la **loi MURCEF** du 11 décembre 2001, chaque établissement bancaire se doit de posséder son propre médiateur et leurs coordonnées complètes doivent apparaître clairement sur votre relevé de compte. Leur champ de compétence et les modalités de saisine du médiateur sont définis par chaque banque, indépendamment les unes des autres.

Cependant, dans tous les cas le consommateur doit avoir épuisé tous les recours internes.

Renseignez-vous auprès de votre établissement bancaire pour connaître les modalités de saisine de votre médiateur.

Il existe également d'autres médiateurs au niveau national qui peuvent être saisis lorsque l'établissement de crédit ne dispose pas de son propre médiateur.

Médiateur de l'ASF (Association des Sociétés Financières)

24, avenue de la Grande Armée

75854 Paris Cedex 17

Tél. 01 53 81 51 51

Fax: 01 53 81 51 50

Site Internet : www.asf-france.com

Médiateur commun aux établissements bancaires membres de l'ASF et ayant souscrit au dispositif de médiation de cet organisme. Son champ de compétence est limité :

- aux conventions de financement conclues par les particuliers pour leurs besoins personnels
- à la gestion d'un compte de dépôt pour les particuliers
- à l'information précontractuelle portant sur les prêts au logement

La saisine de ce médiateur ne peut se faire qu'après épuisement de toutes les voies de recours internes.

Médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers)

17, place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Tél. 01 53 45 60 00

Fax : 01 53 45 61 00

Site Internet: www.amf-france.com

Compétent pour traiter de tous les litiges à caractère individuel entre investisseurs (personne physique ou morale) et intermédiaires financiers (émetteur ou prestataire de services d'investissement). La saisine se fait par écrit, par toute personne intéressée.

E-commerce

Médiateur du Net

6, rue Déodat de Séverac

75017 Paris

Tél. 01 44 01 38 00

Fax : 01 44 01 38 19

Site Internet : www.mediateurdunet.fr

Compétent pour traiter tous les litiges relatifs à l'usage de l'Internet (achat en ligne, droit d'auteur, protection de la vie privée...). La saisine se fait par écrit ou par l'intermédiaire du formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante : <http://mediateurdunet.fr>

Général

Conciliateurs de Justice

Présents auprès de chaque Tribunal d'Instance, ils sont compétents pour connaître de tous les litiges de nature civile (problèmes de voisinage, différends entre locataires et propriétaires, etc...). Ils n'interviennent pas dans les litiges avec l'administration et les litiges relatifs au droit familial.

La procédure est librement choisie par chaque conciliateur. En général, il tente de réunir les parties au litige au cours d'un ou plusieurs entretiens. Les parties peuvent se faire accompagner d'une personne de leur choix.

Boîtes Postales 5000

BP 5000 + N° du département

Site Internet : www.finances.gouv.fr/DGCCRF

Présentes dans tous les départements français, elles ont pour vocation de recevoir toutes les plaintes en rapport avec le secteur de la consommation. La saisine se fait uniquement par voie de courrier dans lequel seront exprimés les faits et auquel il faudra joindre une copie de tous les éléments justificatifs.

Services Publics

Médiateur EDF

TSA 50026

75804 Cedex 08

Site Internet : www.edf.fr

Compétent pour connaître de tous les litiges en relation avec EDF. Il peut être saisi directement ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs après épuisement de toutes les voies de recours internes. La saisine se fait en remplissant le formulaire électronique disponible sur le site Internet.

Médiateur GDF

TSA 90015

75837 Paris Cedex 17

Site Internet : www.gdf.fr

Compétent pour tous les litiges entre GDF et ses clients particuliers ou professionnels.

Avant de saisir le médiateur vous devez avoir épuisé toutes les voies de recours internes : adressez-vous à votre agence puis au Directeur EDF GDF SERVICES à l'adresse indiquée par votre agence. Vous pouvez aussi contacter votre pôle conseil Gaz de France, puis le Délégué commercial Gaz de France à l'adresse indiquée par votre pôle conseil. Ou alors adressez-vous au

Directeur clientèle national EDF GDF SERVICES, TSA 82120 - 92919 La Défense cedex

ou au

Directeur commercial des particuliers Gaz de France, 23 rue Philibert Delorme, 75840 Paris cedex 17.

Si malgré ces recours, vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante, vous pouvez contacter le Médiateur GDF.

Saisine sur papier libre ou en remplissant le formulaire pré imprimé disponible sur le site Internet de GDF.

Les particuliers peuvent se faire représenter par une association de consommateurs.

Médiatrice de la Ville de Paris

Site Internet : www.paris.fr

La Médiatrice est compétente pour connaître de tous les litiges entre les usagers et les services du Département ou de la Ville de Paris. Les usagers peuvent la saisir directement à la condition d'avoir au préalable effectué des démarches auprès des services concernés et que celles-ci se soient révélées infructueuses. Ainsi, tout usager en désaccord avec les services parisiens ou n'ayant pas reçu de réponse à ses courriers peut la saisir.

La saisine s'effectue par le biais du formulaire en ligne présent sur le site Internet de la Ville de Paris ou bien en prenant rendez-vous avec un de ses représentants dans un Point d'Accès au Droit ou dans une Maison de la Justice et du Droit (liste disponible sur le site Internet).

Médiateur du MINEFI (Ministère de l'Économie et des Finances)

Télédoc 215

139, rue de Bercy

75572 PARIS CEDEX 12

Fax: 01 53 18 97 55

Site Internet: www.minefi.gouv.fr

Le Médiateur ne peut être saisi que des réclamations individuelles des personnes physiques ou morales relatives au fonctionnement des services du ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie dans leurs relations avec les usagers. Il faut que l'utilisateur ait fait précéder sa réclamation d'une première démarche auprès du service concerné et que celle-ci ait fait l'objet d'un rejet total ou partiel.

La saisine peut se faire par courrier électronique en remplissant le formulaire présent sur le site Internet du MINEFI, ou bien par voie postale ou fax. Votre dossier devra impérativement comporter les données suivantes : la description de votre problème, les références du service concerné, la copie des courriers échangés avec l'administration concernée (vous pouvez les adresser par courrier ou par fax), vos adresses et éventuellement vos numéros de téléphone

Médiateur du Service Universel Postal

Médiasup

Tour Gamma A

193 – 195 rue de Bercy

75572 Paris Cedex 12

Compétent pour tous les litiges relatifs au service postal universel, principalement l'envoi de courriers et de colis recommandés ou non et envois de valeurs déclarées. La saisine se fait par l'intermédiaire d'une association de consommateurs agréée.

Téléphonie

Le Médiateur de la Téléphonie

B.P 999

75829 Paris Cedex 17

Site Internet : <http://www.mediateur-telecom.fr/>

Compétent pour tout litige commercial opposant un fournisseur de téléphonie fixe ou mobile avec un de ses clients hors services Internet. Là également toutes les voies de recours internes doivent avoir été épuisées avant sa saisine. Cependant, l'opérateur de téléphonie doit être signataire de la Charte de la Médiation (Bouygues Telecom, Cegetel, France Telecom, n9uf telecom, Orange, SFR et Télé2).

France Télécom – Service National Consommateurs

B.P 100

59652 Villeneuve d'Ascq Cedex 02

Site Internet : www.agence.francetelecom.com

Compétent pour tous les litiges relevant des missions du Service Universel de France Télécom. Procède au réexamen du dossier en cas d'échec de la procédure interne auprès du service consommateurs. La saisine se fait par écrit.

Vente à distance

Médiateur de la FEVAD (Fédération des Entreprises de Vente à Distance)

60, rue de la Boétie

75008 Paris

Tél. 01 42 56 38 86

Site Internet: www.fevad.com

Compétent pour connaître de tous les litiges entre un professionnel de la vente à distance et un consommateur. La saisine se fait par écrit en remplissant le formulaire disponible sur le site Internet de la FEVAD.

Voyages

Médiateur de la RATP

54, quai de la Rapée

75012 Paris

Site Internet : www.ratp.fr

Compétent pour connaître de tous les litiges entre les services de la RATP et les usagers concernant les infractions à la réglementation tarifaire et à la police des services publics de transports de personnes. La saisine du Médiateur doit se faire soit par l'intermédiaire d'une association nationale de consommateurs agréée participant à la concertation nationale menée par la SNCF soit par le Médiateur de la République ou un de ses délégués départementaux.

Médiateur de la SNCF

66, rue de Rome

75008 Paris

Site Internet : www.voyages-sncf.com

Compétent pour connaître de tout litige individuel survenu à l'occasion d'un voyage et subsistant après une intervention écrite du client auprès du Service Relation Clients 62973 Arras Cedex 9.

La saisine ne peut se faire que par l'intermédiaire d'une association de consommateurs agréée ou par le biais du Médiateur de la République ou l'un de ses représentants au niveau départemental.

Euro-Info-Consommateurs



Association franco-allemande de défense des consommateurs
offrant un service qualifié et indépendant

Rehfusplatz 11
77694 Kehl
Allemagne

Tél. : +49 7851 991 48 0
Fax : +49 7851 991 48 11
E-mail : info@euroinfo-kehl.com



**Centre Européen des
Consommateurs France**

▶ N° Indigo 0 820 200 999

0,09 euro/mn

www.euroinfo-kehl.com