

Accès aux communications : <http://www.extranet-asf.com>

les demandes de mots de passe et d'abonnement pour :

- Vigilance circulaires quotidien / hebdomadaire
 - Vigilance blanchiment quotidien / hebdomadaire
- sont à adresser à : circulaire@asf-france.com

Communication

Numéro : ASF 15.234	LEGISLATION ET REGLEMENTATION GENERALES
Date : 26.08.2015	
Emetteur : Denis BENSAID	Mots clés
Destinataires : Tous adhérents	MEDIATION - LITIGES DE CONSOMMATION - TRANSPPOSITION DIRECTIVE

Objet : **Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation - Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 (Journal Officiel du 21 août 2015)**

Note ASF

L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 transpose 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.

L'article 1^{er} introduit un titre V dans le livre I^{er} du code de la consommation intitulé « *Médiation des litiges de consommation* » qui comporte sept chapitres qui ont trait :

1) aux définitions et au champ d'application du dispositif

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 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative¹ (article L. 151-1).

Tout consommateur a droit de recourir **gratuitement** à un médiateur 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** (article 2 de l'ordonnance).

La médiation est réservée à l'ensemble des **litiges nationaux ou transfrontaliers** opposant **consommateurs et professionnels** (article L. 151-2).

Elle ne s'applique pas (article L. 151-3) :

- 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 ;

¹ La médiation s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige.

- 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.

Ne sont pas retenus comme litiges de consommation ceux portant sur des services d'intérêt général non économique, l'enseignement supérieur et les services de santé.

2) au processus de médiation des litiges

Désormais, les professionnels doivent permettre à chaque consommateur de pouvoir recourir à un dispositif de médiation.

Le professionnel peut soit mettre en place **son propre dispositif de médiation de la consommation** soit proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation.

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 doit permettre toujours au consommateur d'y recourir.

Un décret en Conseil d'Etat précisera les modalités d'application de ces dispositions (article L. 152-1).

On relève également :

- l'énumération des 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 (article L. 152-2) ;
- la soumission de la médiation à l'obligation de confidentialité (article L. 152-3) ;
- l'interdiction de toute clause ou convention obligeant le consommateur à recourir obligatoirement à un processus de médiation (article L. 152-4).

Par ailleurs, 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.

En cas de **compétence concurrente avec d'autres médiateurs conventionnels** dans un domaine d'activité donné, une convention doit 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 (voir infra).

3) au statut du médiateur de la consommation

Le statut du médiateur de la consommation doit répondre aux critères suivants (article L. 153-1) :

- il doit satisfaire à des exigences de diligence, de compétence, d'indépendance et d'impartialité ;
- son mandat est fixé à trois ans ;
- il ne doit pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou de leurs représentants. ;
- la rémunération doit être 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.

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 (article L. 153-3).

4) aux obligations de communication des médiateurs de la consommation

Désormais, il est fait obligation au médiateur de proposer sur un **site internet dédié** des informations relatives à la procédure de médiation afin de permettre aux consommateurs de déposer une demande en ligne accompagnée des **documents justificatifs**. Il doit également mettre en ligne son **rapport annuel** (article L. 154-1).

La liste des informations communiquées par le médiateur sera fixée par un décret pris en Conseil d'Etat.

Il en est de même 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 (article L. 154-2).

5) à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Il est créé une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) qui 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** (article L. 155-1).

Cette commission est l'autorité nationale compétente chargée d'établir la liste des médiateurs satisfaisant aux conditions requises et d'en informer la Commission européenne. Elle est également chargée d'évaluer l'activité des médiateurs et peut retirer, le cas échéant, de la liste des médiateurs notifiés celui qui ne respecte plus les exigences légales auxquelles il est assujéti (article L. 155-2).

La CECMC 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 (ACPR), 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** (article L. 155-4).

La CECMC peut 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 (article L. 155-4).

La composition, l'organisation, les moyens et modalités de fonctionnement seront précisés par un décret pris en Conseil d'Etat (article L. 155-6).

6) à l'information et à l'assistance du consommateur

Il est fait obligation au professionnel d'informer les consommateurs sur l'existence d'une procédure de médiation (article L. 156-1).

Il est également fait obligation au professionnel exerçant une activité de **commerce électronique** de 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 (article L. 156-2).

Tout manquement à ces à obligations est puni d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder **3 000 €** pour une **personne physique** et **15 000 €** pour une **personne morale** (article L. 156-3).

Sont prévues en outre des mesures d'assistance du consommateur en cas de litige transfrontalier qui seront fixées par voie réglementaire (article L. 156-4).

7) aux dispositions diverses

Ces dispositions concernent :

- les aménagements nécessaires à l'outre-mer (articles L. 157-1 et L. 157-2 du code de la consommation) ;
- l'adaptation des dispositions du **code monétaire et financier**² (article 2 de l'ordonnance) ;
- les aménagements des dispositions du code des assurances, du code de la sécurité sociale, du code de la mutualité et du code de l'énergie (articles 3 à 6 de l'ordonnance).

8) à la mise en œuvre du dispositif

Un délai de **deux mois** a été accordé **aux professionnels à compter de la publication du décret d'application de l'ordonnance** pour se conformer à ce nouveau dispositif (article 7 de l'ordonnance).

² *Coopération entre l'ACPR et la CECMC pour la désignation et l'évaluation des médiateurs bancaires, **conditions de désignation du médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), la durée de son mandat et les conditions d'exercice de sa mission de médiation de la consommation***

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

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

NOR : EINC1512728R

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 I^{er} 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^{er}

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le livre I^{er} est complété par un titre V ainsi rédigé :

« TITRE V

« MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

« CHAPITRE I^{er}

« 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 I^{er} 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 :

« a) Aux litiges entre professionnels ;

« b) Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

« c) Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

« d) Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

« e) 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 :

« a) Les services d’intérêt général non économiques ;

« b) 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 ;

« c) 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’Etat 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 :

« a) 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 ;

« b) La demande est manifestement infondée ou abusive ;

« c) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d’examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

« d) 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 ;

« e) 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 :

« a) Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

« b) Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;

« c) Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;

« d) 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'Etat.

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

« a) 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'Etat.

« 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'Etat.

« CHAPITRE V

« *La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation 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'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.

« 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'Etat pour le conseiller d'Etat 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'Etat 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 :

« a) 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 ;

« b) De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;

« c) 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'Etat. 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'Etat 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'Etat 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'Etat, 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'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat 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 I^{er}. » ;

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 I^{er} 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 I^{er} 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 I^{er} 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 I^{er} 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 : « II. – 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^{er} 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^{er} 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 I^{er} 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 I^{er} 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 I^{er} 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 bulletin d'adhésion, règlement et contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I^{er} 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 I^{er} 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 I^{er} 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, le 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.

FRANÇOIS HOLLANDE

Par le Président de la République :

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

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

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

NOR : EINC1512728P

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^{er} introduit un titre V dans le livre I^{er} 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^{er} 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.