

Pour plus de contenu, connectez-vous !

Litiges commerciaux- Médiateur de la consommation

En cas de litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service, le professionnel doit proposer au consommateur de **parvenir à un accord sans intervention du juge**. Cette procédure alternative de règlement des litiges est appelée **médiation**. Elle implique l'intervention d'un **médiateur** dont la mission est de proposer une solution permettant la résolution amiable du litige

Depuis le 1er janvier 2016, vous devez, en tant que professionnel permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige.

Seules sont concernées les activités qui pourraient avoir un litige avec un consommateur (la médiation de consommation ne concerne pas les litiges entre professionnels).

Ce point est désormais systématiquement contrôlé par la répression des fraudes, et passible d'une lourde amende (15 000€) en cas de non adhésion. Cette obligation concerne tous les commerces.

En ce sens, nous avons adhéré au nom de Grap au dispositif de SAS MEDIATION SOLUTION, pour les activités intégrées.

Aussi, nous vous proposons de faire de même pour votre structure. L'adhésion est de 3ans (durée égale pour tous les médiateurs), pour un coût annuel de 49€HT. Il n'y a pas d'obligation pour vous de choisir cet organisme, vous pouvez librement vous adresser à toute structure [officiellement référencée par le gouvernement](#).

Une fois la convention signée avec un organisme, il faudra informer vos clients en leur transmettant les coordonnées de ce médiateur, dans les mentions légales de votre site internet, un affichage en boutique, ou encore la mention sur vos bons de commande à destination des clients, dans vos CGV si vous en avez.

A quelle condition un consommateur peut saisir un médiateur de la consommation?

Un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque **toutes les conditions suivantes** sont remplies :

- Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une **réclamation écrite**, directement auprès du professionnel ou de son service-clientèle.
- La demande n'est **pas manifestement infondée ou abusive**.
- Le litige n'a **pas été précédemment examiné** ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Le consommateur doit engager sa demande auprès du médiateur dans un **délai d'1 an** à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.
- Le litige est **compatible avec la médiation** (les domaines liés à la santé, à l'intérêt général ou à l'enseignement supérieur sont incompatibles avec la médiation).

À savoir

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre **qu'à l'initiative du consommateur**, le professionnel ne peut pas l'initier.

Information à destination du consommateur

Le professionnel doit communiquer au consommateur les **coordonnées du médiateur** de la consommation (nom, adresse et site internet) dont il relève. Ces informations font partie des **mentions obligatoires** devant figurer sur le site internet d'un professionnel.

À noter

le professionnel doit également fournir, sur son site internet, un lien vers la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#).

Il doit inscrire ces informations, **de manière visible et lisible**, sur son site internet et ses [documents commerciaux](#) (CGV et bons de commande). En l'absence de tels supports, tout autre moyen approprié est autorisé (par voie d'affichage, par exemple).

Le professionnel doit informer le consommateur **à 2 reprises** :

- **Avant la conclusion du contrat**
- En cours de contrat, **suite à une réclamation préalable** du consommateur qui n'aurait pas abouti.

Attention

Le non-respect de ce dispositif est sanctionné d'une amende administrative de 3 000 € pour un entrepreneur individuel et 15 000 € pour une société.

Qui paie la médiation?

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur. C'est le **professionnel** qui en **assume le coût**.

Le médiateur communique au professionnel ses tarifs et ses conditions financières (à l'acte, au forfait ou par abonnement). Les tarifs peuvent évoluer en fonction du montant du préjudice en jeu.

À noter

si le consommateur fait le choix de recourir aux prestations **d'un avocat ou d'un expert** au cours de la procédure de médiation (ce qui n'est pas obligatoire), il réglera lui-même les honoraires qui lui incombent.

Que fait le médiateur en cas de désaccord des parties?

Si les parties ne parviennent pas à trouver un accord seules, le médiateur de la consommation propose, dans un **délai de 90 jours**, une solution permettant la **résolution amiable** du litige. À charge pour les parties de l'accepter ou de la refuser.

En cas de refus, les parties peuvent décider de poursuivre leur litige **devant le juge judiciaire**

Pour en savoir plus

Lien vers le site internet du gouvernement :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation>

Ressources activités

Voici une proposition de texte type dans lequel figurent les mentions obligatoires :

<https://nuage.grap.coop/f/7699363>

Revision #9

Created 8 April 2024 14:45:05 by Maxime Jouve

Updated 29 August 2025 07:37:15 by Laure-Hélène Viallon