



Club des Médiateurs
de Services au Public

13 mars 2013

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Une nouvelle avancée européenne pour la médiation au bénéfice des consommateurs

Le Club des Médiateurs de services au public se félicite de l'adoption par le Parlement européen, le 12 mars 2013, de la Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du Règlement relatif au règlement en ligne des litiges, deux propositions présentées par la Commission européenne en novembre 2011.

La Directive prévoit un accès généralisé et facilité des consommateurs de biens ou de services aux modes alternatifs de résolution des litiges, notamment la médiation. Elle apporte de véritables garanties sur le déroulement des procédures (transparence, efficacité, rapidité). Elle fixe également pour les médiateurs des exigences strictes, mais proportionnées, d'indépendance et d'impartialité ainsi que de compétence (aptitude à la médiation, connaissances juridiques).

Le Club des Médiateurs de services au public, dont les domaines de plusieurs de ses membres entrent dans le champ de la directive, services postaux, financiers, bancaires ou d'assurance, transport, énergie, se félicite de ce cadre nouveau qui va dans le sens du développement de médiations de qualité.

Le Club sera donc très attentif à sa transposition en droit français à laquelle il souhaite prendre une part active.

Le Règlement prévoit quant à lui la mise en place d'une plateforme européenne de règlement en ligne par la médiation des litiges relatifs à des biens ou services acquis en utilisant des moyens électroniques. Le Club apportera rapidement sa contribution concrète à la réalisation de ce projet au service de la médiation.

(Plus d'informations sur ce sujet sur le site internet du Club. www.clubdesmediateurs.fr)