

## Les dispositions relatives à la médiation de la consommation

Textes de référence	Thème principal (suivant extraits des textes)
<p>Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de la Consommation.</p> <p>Accès au texte : Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013</p>	<p>La Directive vise à</p> <p>« assurer un accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de résoudre les litiges nationaux et transfrontaliers résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services devrait profiter aux consommateurs et donc renforcer leur confiance dans le marché. » (4)</p> <p>« Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice (5).</p> <p>« La présente directive devrait s'appliquer aux litiges entre des consommateurs et des professionnels concernant les obligations contractuelles découlant des contrats de vente ou de service, tant en ligne que hors ligne, dans tous les secteurs économiques, autres que les secteurs exemptés (16)</p>
<p>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 (règlement relatif au RLLC).</p> <p>Accès au texte : Règlement (UE) n°524/2013</p>	<p>Le règlement (UE) n° 524/2013 « vise à mettre sur pied une plateforme de RLL à l'échelle de l'Union. La plateforme de RLL devrait prendre la forme d'un site internet interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant résoudre, par voie extrajudiciaire, des litiges nés de transactions en ligne. (18)</p>
<p>Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au Règlement Extra-judiciaire des litiges de la consommation</p> <p>1 - Accès au texte initial : Ordonnance n°2015-1033</p> <p>2 - Version en vigueur : <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940&amp;dateTexte=20200118">https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940&amp;dateTexte=20200118</a></p>	<p> transpose en droit national la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.</p> <p> Modifie le code de la consommation par l'adjonction d'un titre V qui prévoit notamment :</p> <p> « Art. L. 151-2.-La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel...</p> <p> « 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. ..</p>
<p>Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015</p> <p>1 - Accès au texte initial : Décret n°2015-1382</p> <p>2 - Version en vigueur : <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031400977&amp;dateTexte=20200116">https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031400977&amp;dateTexte=20200116</a></p>	<p>Ce décret crée dans la partie réglementaire du code de la consommation un titre consacré à la médiation des litiges de la consommation. Il précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance ou d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication qui incombent à ce dernier. Il détaille également 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.</p> <p>Il fixe au Titre V chapitre II du code de la consommation le processus de médiation (Art. R 152-1 et suivants).</p>
<p>BOCCRF : arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.</p> <p>Accès au texte : BOCCRF : arrêté du 15 décembre 2015</p>	
<p>Décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise.</p> <p>1 - Accès au texte initial : Décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015</p>	<p>Crée notamment l'art. D153-2 du code de la consommation Qui précise la composition de l'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'art. L. 153-2 du code de la consommation (article abrogé par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 – art. 34.</p>

<p>2 - Version en vigueur :  <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031585657&amp;dateTexte=20200116">https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031585657&amp;dateTexte=20200116</a></p>	
<p>Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016</p> <p>1 - Accès au texte initial :  Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016</p> <p>2 - Version en vigueur :  <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032209352&amp;dateTexte=20200119">https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032209352&amp;dateTexte=20200119</a></p>	<p>L'ordonnance a notamment regroupé au sein d'un livre VI du Code de la consommation les dispositions relatives à la médiation des litiges de consommation.</p>
<p>Décret n°2016-884 du 29 juin 2016.</p> <p>1 - Accès au texte initial :  Décret n°2016-884 du 29 juin 2016</p> <p>2 - Version en vigueur :  <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032797752&amp;dateTexte=20200119">https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032797752&amp;dateTexte=20200119</a></p>	<p>Le décret complète au livre VI du Code de la consommation, la liste des informations à fournir par les médiateurs tant à l'attention des consommateurs que de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et de la Commission européenne. Il précise le statut du médiateur de la consommation (Chap. III, art. R613-1)</p>