

Le choix d'un médiateur de la consommation

Fiche pratique à l'attention des professionnels

Vos deux principales obligations au regard du code de la consommation

1- Garantir au consommateur **un recours effectif** à un dispositif de médiation de la consommation

Depuis le 1^{er} 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 d'éventuels litiges de consommation.

Cette obligation résulte de l'article L. 612-1 du code de la consommation.

Pour y répondre, vous devez choisir un médiateur de la consommation parmi ceux inscrits sur la liste communautaire des médiateurs de la consommation prévue à l'article L. 615-1 du code de la consommation, par la CECMC (commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) après vérification de cette commission que l'entité répond aux conditions de l'article L. 613-1 du code de la consommation, de compétence, d'indépendance, et d'impartialité notamment.

En outre, vous ne pouvez désigner un médiateur de la consommation que s'il est inscrit par la CECMC sur la liste précitée comme compétent sur votre secteur d'activité économique.

Vous pouvez alternativement désigner un médiateur de la consommation en interne (médiateur d'entreprise), sous réserve de son référencement par la CECMC et de son inscription sur la liste prévue à l'article L. 615-1 du code de la consommation précité.

La liste des médiateurs de la consommation inscrits sur cette liste communautaire, est reprise sur le site internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et consultable à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/liste-des-mediateurs-par-secteurs-dactivite>

2- Permettre au consommateur **un accès aisé** à la médiation de la consommation en lui communiquant toutes les informations utiles pour s'adresser à votre médiateur de la consommation

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation, vous devez communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC, compétents sur votre secteur d'activité, et dont vous relevez effectivement.

Vous êtes également tenu de fournir cette même information, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de vos services (alinéa 2 de l'article L. 616-1 du code de la consommation).

Selon les articles précités, le nom et les coordonnées, c'est-à-dire l'adresse postale et le site internet, du ou des médiateurs de la consommation dont vous relevez doivent être inscrits de manière visible et lisible :

- sur votre site internet, si vous disposez d'un tel support, y compris un site « vitrine » ne permettant pas des transactions en ligne,
- et sur vos conditions générales de vente ou de service,
- et sur vos bons de commande,
- par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports.

Les articles L. 111-1 et 221-5 du code de la consommation vous obligent en outre à informer les consommateurs, en amont de tout contrat :

- de leur droit à bénéficier du dispositif de médiation de la consommation,
- Et des coordonnées du médiateur de la consommation dont vous relevez, par renvoi au livre VI du code de la consommation.

Enfin, lors de la conclusion d'un contrat écrit, vous devez informer le consommateur de la possibilité de saisir, en cas de litige, le médiateur que vous avez désigné, et de son nom et de ses coordonnées, selon les articles L. 211-3, L. 221-9 et L. 221-13 du code de la consommation.

Le non-respect des obligations d'information précitées est passible d'amendes administratives importantes.

Le choix du médiateur de la consommation

Libre choix par le professionnel de son médiateur

Pour répondre aux obligations précitées, vous pouvez :

- être rattaché par défaut à un médiateur public¹, si celui-ci existe pour votre secteur d'activité,
- choisir le médiateur de la consommation désigné par la fédération dont vous êtes adhérent,
- signer une convention avec une association ou une société de médiateurs,
- désigner un médiateur de la consommation en interne (médiateur d'entreprise), après désignation par un organe collégial.

Dans tous les cas, le médiateur de la consommation dont vous souhaitez relever doit être inscrit par la CECMC sur la liste communautaire des médiateurs de la consommation prévue à l'article L. 615-1 du code de la consommation, qui est reprise sur le site de la CECMC à l'adresse suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/liste-des-mediateurs-par-secteurs-dactivite>

Les modalités d'adhésion à un dispositif de médiation de la consommation

Hormis le cas particulier du médiateur public, qui couvre par défaut les professionnels sur son ou ses secteurs économiques, la désignation d'un médiateur suppose :

- soit l'adhésion à une fédération, permettant un accès la médiation mise en place par celle-ci au profit des seuls adhérents,
- soit l'adhésion au seul service de médiation d'une fédération selon les conditions fixées pour les professionnels non-adhérents,

¹ Les trois médiateurs publics en France sont : le Médiateur national de l'énergie, le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, et le Médiateur des jeux.

- soit la signature d'une convention entre vous et une association ou société de médiateurs référencée.

Cela signifie que vous ne pouvez pas, de votre seule initiative, mentionner à destination du consommateur les coordonnées d'un médiateur de la consommation si vous ne l'avez pas contacté préalablement pour conclure une convention avec lui ou si vous n'avez pas pris contact avec une fédération pour connaître et accepter les conditions de recours à l'entité de médiation qu'elle a choisie.

Le fait d'indiquer les coordonnées d'un médiateur dont vous ne relevez pas effectivement pourra être qualifié de manquement à la réglementation, éventuellement de pratique commerciale trompeuse. Il en va de même en cas de désignation d'un médiateur de la consommation non référencé par la CECMC.

Aussi, n'hésitez pas à consulter la liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC et à les contacter pour connaître leurs conditions tarifaires (forfait global ou paiement à l'acte de médiation, tarif horaire ou non selon la complexité du dossier...) ; appréciez ceux qui sont les plus adaptés à votre statut et qui répondraient le mieux à ce que vous attendez en termes notamment de connaissance de votre secteur professionnel et en fonction de la fréquence et de la nature des litiges que vous rencontrez avec des consommateurs.

Vous avez aussi la possibilité de choisir une entité de résolution extrajudiciaire des litiges (REL) implantée dans un autre Etat membre de l'Union européenne sous réserve qu'elle soit inscrite sur la liste de la Commission européenne publiée sur son site : https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=fr&page=0. Assurez-vous toutefois que cette entité est en mesure de traiter les litiges de consommation en langue française afin de permettre un accès effectif à vos clients-consommateurs à un dispositif de résolution extra-judiciaire des litiges de consommation.

Attention !

Vous ne pouvez pas indiquer aux consommateurs être couvert par un médiateur de la consommation inscrit sur la liste prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation, et reprise sur le site internet de la CECMC (<https://www.economie.gouv.fr/liste-des-mediateurs-par-secteurs-dactivite>), au seul motif que ce médiateur interviendrait dans votre secteur d'activité.

La validation de votre adhésion doit faire l'objet de contacts préalables avec un ou des médiateurs de la consommation référencés et compétents sectoriellement, et de la formalisation de votre accord.

Liste communautaire prévue à l'article L. 615-1 du code de la consommation, et plateforme de la Commission européenne

Le Règlement (UE) n° 524/2013 a été abrogé par le Règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2024.

Depuis le 20 juillet 2025 la plateforme prévue au règlement abrogé précité a cessé d'exister et a été remplacée par un site recensant les différentes entités de RELC, par Etat membre. Ce site est

actuellement en cours d'évolution et accessible via le lien ci-dessous : https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=fr&page=0

Rappel des textes :

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 (directive relative au RELC). Révisée en juillet 2025 (à publier)

Livre VI, Titre 1^{er}, du code de la consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et réglementaire).