

Femme actuelle

DROITS/VIE PRATIQUE



Litiges, que puis-je attendre d'un médiateur ?

Désormais **obligatoire dans tous les secteurs** de la consommation, la médiation permet de **résoudre certains litiges à l'amiable**. Et elle **n'interdit pas d'agir en justice**. PAR THÉO KHORIXAS

Auto-écoles, fournisseurs d'énergie, opérateurs mobiles et internet, plombiers, banques, assurances, SNCF, La Poste... Tous les professionnels des secteurs marchands doivent désormais permettre aux consommateurs de recourir à un médiateur, en vue de trouver une solution amiable en cas de litige. Prise en application d'une directive européenne de 2013, cette mesure vise notamment à soulager les tribunaux. C'est une piste qui mérite d'être explorée, tout en sachant que le recours au médiateur n'a rien d'obligatoire. Vous restez libre d'agir directement en justice, mais dans ce cas, vous ne pourrez plus recourir à la médiation.

Réclamation préalable indispensable

Avant de saisir un médiateur, il faut avoir tenté d'obtenir satisfaction auprès du service clients du professionnel concerné. Pour prouver vos démarches, conservez les copies et accusés de réception des courriers et mails que vous lui aurez adressés. Après deux mois sans réponse, ou si celle-ci ne vous convient pas, vous pourrez vous tourner vers un médiateur. Pour cela, vous avez un an à compter de la date d'envoi de votre réclamation initiale. Le médiateur, lui, a 90 jours pour vous proposer une solution – un délai qui peut être prolongé en cas de litige complexe. La procédure est entièrement gratuite. Sachez que le médiateur n'a pas vocation à fonder sa décision sur une stricte application de la loi. Sa mission consiste à proposer une solution « en équité ». Ainsi, dans le cadre d'un litige vous opposant à un gara-



giste, par exemple, il peut se limiter à l'obtention du remboursement des sommes abusivement facturées ou à la remise en état de votre véhicule à titre gracieux, sans forcément tenir compte des frais que vous avez dû déboursier (location d'une voiture...).

Un conseil utile et non contraignant

Avant de saisir un médiateur, il est judicieux de vous faire assister gratuitement par une association de consommateurs pour monter votre dossier. Contrairement à une décision de justice, l'avis d'un médiateur n'est jamais contraignant. Si sa proposition ne vous satisfait pas, vous êtes libre de la refuser. Il en va de même

Le trouver... et le choisir

Pour un même secteur d'activité jusqu'à trois médiateurs peuvent être compétents.

Un service interne comme dans certaines grandes entreprises, un médiateur sectoriel financé par les adhérents de la branche professionnelle, ou un médiateur public indépendant.

Qui sont-ils ?

Les médiateurs internes et sectoriels sont élus par un collège paritaire de professionnels et d'associations de consommateurs. Tous les médiateurs doivent être

agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM), sous l'égide de la Répression des fraudes. On peut donc en principe miser sur leur impartialité.

Où les trouver ?

Les sites, conditions générales de vente et bons de commande doivent indiquer leurs coordonnées. Le service clients doit lui aussi vous les fournir. La liste des médiateurs agréés est disponible sur le net : www.economie.gouv.fr/media-tion-conso.

Le portail public www.economie.gouv.fr recense l'intégralité des médiateurs en fonction de leur secteur d'activité, de A comme « agence matrimoniale », « architecte »... à V comme « vétérinaire », « voyage »...

pour le professionnel concerné. Toutefois, certaines branches d'activité, comme les sociétés et mutuelles d'assurances ou encore les sites de commerce en ligne, s'engagent par avance à suivre l'avis de leur médiateur.

14 jours pour refuser la décision

Après avoir reçu l'avis du médiateur, vous avez 14 jours pour le refuser. Passé ce délai, la médiation est considérée comme acceptée par les parties. Vous ne pourrez plus dès lors porter le litige concerné en justice. Dans le cas contraire, lorsque la médiation a échoué, il est toujours possible de passer devant le juge. ■

Du nouveau pour l'action en justice

Les juges de proximité, qui traitaient les litiges jusqu'à 4 000 €, disparaîtront le 1^{er} juillet. Les tribunaux d'instance, compétents pour les litiges jusqu'à 10 000 € sans nécessiter l'assistance d'un avocat, récupéreront ces dossiers.

Avec une nouveauté: le recours quasi obligatoire à la conciliation. Pour qu'un magistrat donne suite à votre action, il faudra tenter de régler le litige à l'amiable, avec l'aide d'un conciliateur de justice. En cas d'entente des parties, ils rédigent un constat d'accord.

Ce qu'ils en pensent



« Une médiation est bien plus rapide »

Une médiation de qualité présente un gros avantage pour les consommateurs : sa rapidité. Une solution doit être trouvée en moins de trois mois, là où une action en justice peut durer deux ans environ. Tous les médiateurs ont l'obligation de publier chaque année leurs statistiques de résolution des litiges, une information intéressante. Depuis peu, les médiateurs internes ou sectoriels doivent être élus par un collège paritaire qui réunit professionnels et représentants d'associations de consommateurs, ce qui apporte une sécurité quant à leur impartialité.

Karine De Crescenzo, responsable des relations institutionnelles de l'UFC-Que Choisir

« La médiation n'indemnice pas le préjudice »

La généralisation de la médiation est plutôt favorable aux consommateurs mais il faut en connaître les limites. Le médiateur se borne toujours à tenter d'indemniser l'objet du litige mais ne prend jamais en considération le préjudice qui peut en découler. La médiation est donc une solution de facilité pour tenter de régler les litiges courants où de petites sommes sont en jeu. Pour les dossiers plus complexes, il ne faut pas hésiter à se faire assister d'une association de consommateurs et toujours penser qu'une action en justice peut être préférable.

Jean-Yves Mano, président de la CLCV

Des pistes à suivre



Automobile

Problème avec des garagistes, centres de contrôle technique, auto-écoles, dépanneurs... **Le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)** est Paul Mauriac. **Le saisir en ligne** sur media-teur-cnpa.fr ; ou par mail à mediateur@mediateur-cnpa.fr ; ou par courrier, au : 50, rue Rouget-de-Lisle, 92158 Suresnes cedex. **En cas d'expertise,** les frais sont à partager pour moitié.



E-commerce et achat à distance

Problème lié à un achat sur internet, sur catalogue ou par téléphone, de produits ou de services. **Le médiateur national du e-commerce** est Bernard Siouffi. **Le saisir en ligne** sur mediateur-fevad.fr ; ou par courrier à l'adresse de la Fédération des entreprises de la vente à distance, 60, rue la Boétie, 75008 Paris ; ou au 01 42 56 38 86. **Une proposition est trouvée** sous six semaines en moyenne, et elle est suivie dans 96 % des cas.



Energie

Problème avec un fournisseur d'énergie (contrat, facture, raccordement, relevés, contrat de citerne...). **Le médiateur national de l'énergie** est Jean Gaubert. **Le saisir en ligne** sur energie-media-teur.fr ; ou par mail sur infoconso@energie-media-teur.fr ; ou par courrier non affranchi à Libre réponse n° 59252, 75443 Paris cedex 09 ; ou au 0 800 112 212 (appel gratuit). **Les entreprises se conforment** aux recommandations du médiateur indépendamment dans plus de 70 % des cas.



Assurance

Problème de contrats auto/moto, multirisque habitation, assurance/assistance de carte bancaire... **Le médiateur de l'assurance** est Philippe Baillot. **Le saisir en ligne** sur mediation-assurance.org ; ou par courrier à TSA 50110, 75441 Paris cedex 09. **Quelle solution espérer ?** L'avis du médiateur peut prendre jusqu'à 90 jours mais il est suivi dans près de 98 % des cas.