

Médiation de la consommation : Proposition de révision de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

L'objectif de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, est de donner aux consommateurs une alternative au règlement judiciaire des litiges.

Suite à sa transposition en droit français, « 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 » (article L. 612-1 du Code de la consommation).

Le cadre en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation nécessitant une révision, la Commission européenne a adopté une proposition de directive modifiant la directive 2013/11/UE, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828.

Que prévoit la directive du 21 mai 2013 ?

Son champ d'application est circonscrit aux litiges découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans un Etat membre de l'Union européenne et un consommateur résidant dans l'Union (article 2).

Il revient à chaque Etat membre de décider s'il soumet le bénéfice de ce dispositif à certaines conditions procédurales telles que le contact direct préalable de l'entreprise, le respect d'un délai minimum ou le sérieux de la demande (article 5).

Pour s'assurer du bon fonctionnement du règlement extrajudiciaire des litiges, la directive met l'accent sur l'indépendance, l'impartialité et la compétence de la personne chargée de ce dispositif. Ces principes sont essentiels pour garantir les droits des consommateurs. C'est dans ce sens, qu'il est nécessaire que le consommateur ait connaissance des moyens dont il dispose en cas de litige. Le professionnel doit communiquer des informations claires, compréhensibles et accessibles sur l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges concernée, que ce soit sur son site internet ou dans le contrat conclu avec le consommateur (article 13).

Quel est l'apport de la proposition du 17 octobre 2023 tendant à la révision de la directive de 2013 ?

La Commission souhaite aller plus loin dans le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les objectifs étant d'adapter le régime des marchés numériques, de renforcer le recours au règlement extrajudiciaire dans le cas des litiges transfrontaliers et de simplifier les procédures, notamment en introduisant une obligation, pour les professionnels, de réponse aux demandes de règlement extrajudiciaire des litiges (que la réponse soit favorable ou non).

La directive modifiée inclura les situations précontractuelles, ainsi que non contractuelles, telles que des pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives. La CECMC a rendu sa position sur la proposition de révision de la directive le 29 janvier 2024. Sur ce point de révision, la CECMC considère qu'il n'appartient

pas au médiateur de traiter de telles pratiques en dehors du champ contractuel. La recherche et le constat d'infractions étant faits par les autorités de contrôle, telle que la DGCCRF, et ce type de prérogatives ne s'accordent pas avec l'office du médiateur et l'esprit de la médiation.

La proposition de révision inclut également la modification de la définition du litige transfrontalier, en l'étendant aux litiges entre un professionnel établi dans un Etat tiers à l'UE, lorsque le consommateur réside dans un Etat membre. Ce point est souhaité et attendu car il est fréquent que des sociétés établies en dehors de l'UE aient des clients consommateurs au sein de l'union et souhaitent faire bénéficier leurs consommateurs de cet outil. Reste à voir l'application de cette disposition dans la pratique.

Ainsi, nous pouvons constater que la médiation de la consommation est un dispositif en voie d'évolution, afin de s'adapter aux besoins des consommateurs et professionnels.



Emelie Lernäs

Juriste – Responsable du Pôle Médiation
de la consommation
CMAP

En corédaction avec :

Emma Do Vale
Stagiaire – Juriste
CMAP

Centre de Médiation et d'Arbitrage

39 avenue Franklin Delano Roosevelt
75008 Paris
cmap@cmap.fr
www.cmap.fr