

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

#### Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

NOR : EINC1517228D

**Publics concernés :** professionnels et consommateurs.

**Objet :** règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice :** le présent 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. Il fixe les modalités d'information du consommateur, lui permettant de recourir effectivement à un médiateur de la consommation et d'assistance au consommateur, en cas de litige transfrontalier. Enfin, il modifie le code monétaire et financier, le code des assurances et le code de la sécurité sociale afin de permettre la mise en œuvre de la médiation de la consommation dans ces secteurs.

**Références :** le présent décret est pris en application des articles 1<sup>er</sup>, 2, 3 et 4 de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et achève la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. Le présent décret peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment son article R. 520-1 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 152-1, L. 153-1, L. 154-1, L. 154-2, L. 155-6, L. 156-1 et L. 156-4 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres VI et VII ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article R. 932-1-1 ;

Vu la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, notamment son article 74 ;

Vu l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment son article 7 ;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Vu le décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le livre I<sup>er</sup> du code de la consommation est complété par un titre V ainsi rédigé :

« *TITRE V*

« *MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION*

« *CHAPITRE I<sup>er</sup>*

« *Définitions et champ d'application*

« *Ce chapitre ne comporte pas de dispositions réglementaires.*

« *CHAPITRE II*

« *Le processus de médiation des litiges  
de la consommation*

« *Art. R. 152-1.* – La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

« *a)* Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;

« *b)* Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux *c* et *d* ;

« *c)* Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;

« *d)* Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

« *Art. R. 152-2.* – Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

« *Art. R. 152-3.* – Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

« Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

« *Art. R. 152-4.* – Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

« *a)* Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;

« *b)* Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

« *c)* Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

« Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

« *Art. R. 152-5.* – L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 152-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

« *CHAPITRE III*

« *Le statut du médiateur de la consommation*

« *Art. R. 153-1.* – Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

« Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

« *CHAPITRE IV*

« *Les obligations de communication  
du médiateur de la consommation*

« *Art. R. 154-1.* – Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 154-1 comprend les informations suivantes :

« *a)* Les adresses postale et électronique du médiateur ;

« *b)* La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 155-2 ;

« *c)* La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;

« *d)* Ses diplômes ou son parcours professionnel ;

« *e)* Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

« *f)* Les types de litiges relevant de sa compétence ;

« g) La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;

« h) Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 152-2 ;

« i) La liste des langues utilisées pour la médiation ;

« j) Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

« Art. R. 154-2. – Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

« a) Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;

« b) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;

« c) La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;

« d) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;

« e) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;

« f) S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

« g) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

« h) Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

« Art. R. 154-3. – Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 155-2 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, outre les informations prévues aux c à i de l'article R. 154-1 :

« a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;

« b) Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;

« c) Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation ainsi que, lorsqu'il existe, une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;

« d) Une description du déroulement interne de la médiation.

« Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.

« Art. R. 154-4. – Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 154-2 :

« a) Une description des formations suivies en matière de médiation ;

« b) Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

#### « CHAPITRE V

#### « La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

« Art. R. 155-1. – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est composée en application de l'article L. 155-1 :

« a) D'un conseiller d'Etat ;

« b) D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;

« c) De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;

« d) De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ; et

« e) De deux représentants d'organisations professionnelles.

« Les dispositions de l'article 74 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Un arrêté du ministre chargé de l'économie nomme le président et le vice-président de la commission parmi les membres mentionnés aux a et b.

« Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres.

« Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

« Art. R. 155-2. – La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 154-3 et décide de leur inscription sur cette liste.

« *Art. R. 155-3.* – La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article L. 155-2, la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles R. 152-1 à R. 152-5. La liste précise pour chaque médiateur :

- « a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
  - « b) La liste des langues utilisées pour la médiation ;
  - « c) Les types de litiges relevant de sa compétence.
- « Toute modification des informations transmises est notifiée, sans délai, à la Commission européenne.

« *Art. R. 155-4.* – La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste.

« *Art. R. 155-5.* – La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France. Cette liste est également publiée au *Bulletin officiel* de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

« *Art. R. 155-6.* – La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- « a) Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;
- « b) Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;
- « c) Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

« Par exception, un premier rapport est publié dans un délai de deux ans à compter de la première réunion de ses membres.

« *Art. R. 155-7.* – La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

« Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

« *Art. R. 155-8.* – La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Les séances de cette commission ne sont pas publiques.

« La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

## « CHAPITRE VI

### « *L'information et l'assistance du consommateur*

« *Art. R. 156-1.* – En application de l'article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

« *Art. R. 156-2.* – Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges. »

**Art. 2.** – La section III du chapitre IV du titre III du livre V du code de la consommation est abrogée.

**Art. 3.** – Le code monétaire et financier est modifié ainsi qu'il suit :

- 1° La section 2 du chapitre V du titre I<sup>er</sup> du livre VI est abrogée ;
- 2° Les articles R. 746-8-1, R. 756-3-1 et R. 766-3-1 sont abrogés.

**Art. 4.** – Il est ajouté à l'article R. 621-12 du code monétaire et financier un alinéa ainsi rédigé :

« VI. – Le médiateur reçoit une indemnité fixée par le président de l'Autorité des marchés financiers, après avis du collègue. »

**Art. 5.** – Le dernier alinéa de l'article R. 520-1 du code des assurances est remplacé par les dispositions suivantes :

« Enfin, en vue du traitement d'éventuels différends, l'intermédiaire fournit les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et indique les modalités de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. L'intermédiaire fournit également les coordonnées et l'adresse de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. »

**Art. 6.** – Au *n* de l'article R. 932-1-1 du code de la sécurité sociale, après les mots : « au règlement et au bulletin d'adhésion ou au contrat », sont ajoutés les mots : « et recourir à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation ».

**Art. 7.** – Le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 octobre 2015.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,*  
EMMANUEL MACRON

*Le ministre des finances  
et des comptes publics,*  
MICHEL SAPIN

*La ministre des affaires sociales,  
de la santé  
et des droits des femmes,*  
MARISOL TOURAINE

*La secrétaire d'Etat  
chargée du commerce,  
de l'artisanat, de la consommation  
et de l'économie sociale et solidaire,*  
MARTINE PINVILLE