**La médiation de la consommation est une démarche alternative au recours judiciaire, dont le but est de régler à l’amiable tout différend entre un client et un professionnel. C’est une procédure facilitée par l’État, instituée par l’Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et répondant à une directive européenne qui date de 2013. Qui a droit à la médiation de la consommation ? Est-elle obligatoire ? Comment faire appel à un médiateur en cas de litige ?**



La médiation permet de régler un litige à l'amiable

**Une obligation pour les professionnels depuis le 1er janvier 2016**

Depuis le 1er janvier 2016, tous les professionnels doivent proposer une médiation à leurs clients, en vue de régler un litige à l’amiable. Le but est d’éviter au consommateur une procédure judiciaire longue et coûteuse, parfois décourageante. Ce processus de médiation peut se faire en interne, via un médiateur externe privé, dit sectoriel, ou via un médiateur public. Le consommateur peut donc choisir entre tous les médiateurs possibles pour le litige, mais un seul type de médiation peut être utilisé. Par exemple, un recours ne peut être accompagné par un médiateur institué par la loi puis par un médiateur sectoriel.   
Le secteur de l’énergie est une exception : le client peut avoir recours à un médiateur public après avoir traité avec le médiateur EDF ou Engie. Tout litige national ou transfrontalier peut faire l’objet d’une médiation, mais pas ceux qui concernent des biens et services médicaux, des prestataires publics de l’enseignement supérieur ou des services d'intérêt général non économiques.

**Le processus de médiation**

Pour que le processus de médiation commence, la demande doit respecter quelques règles :  
- le consommateur doit avoir tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel, et doit pouvoir apporter une preuve qu’il l’a contacté (lettre recommandée avec accusé de réception, par exemple) ;  
- la demande doit être fondée et non abusive ;  
- le litige ne doit pas avoir déjà fait l’objet d’une médiation ou d’une procédure de justice ;  
- la demande est présentée au médiateur dans les douze mois qui suivent la réclamation écrite auprès du professionnel ;  
- elle doit être adressée au médiateur compétent.  
La médiation est à la charge du professionnel : le médiateur doit lui avoir communiqué préalablement ses tarifs. Néanmoins, le consommateur qui demande l’aide d’un avocat pendant la médiation devra s’acquitter des honoraires. Si la proposition de résolution apportée par le médiateur ne satisfait pas l’une des parties, celle-ci peut toujours la refuser et envisager le recours judiciaire. La médiation ne peut durer plus de 90 jours après la présentation des pièces justificatives, mais cette durée peut être prolongée par le médiateur en cas de litige complexe.

**Comment faire appel à un médiateur ?**

En l’absence de réponse satisfaisante du professionnel dans un délai d’un mois après la réclamation, le consommateur peut contacter le médiateur compétent en ligne ou par voie postale. Chaque médiateur doit disposer de son propre site Internet. Le portail du ministère de l’Économie et des Finances propose sa liste de médiateurs, régulièrement mise à jour, à cette adresse : http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur.  
Pour les litiges transfrontaliers, le consommateur peut se rendre sur la plateforme de la Commission européenne qui propose une liste des médiateurs agréés par chaque État.

**Trucs et astuces**

Les litiges concernant la vente de biens et la fourniture de services en ligne peuvent faire l’objet d’un dépôt de plainte pour un règlement extrajudiciaire directement sur la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne : https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show.  
Le consommateur peut se faire assister par une association de protection des consommateurs ou par tout autre tiers pendant la procédure de médiation.