

La médiation des litiges de la consommation

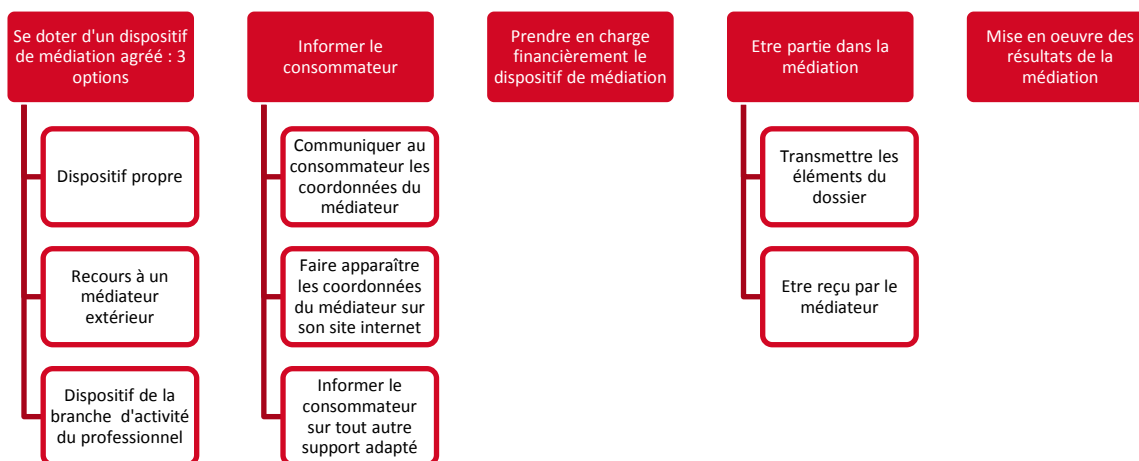
Où en est-on après la publication de l'ordonnance du 20 août 2015 et du décret 30 octobre 2015 ?

Deux textes récents, l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, assurent la transcription en droit français de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Ces textes instaurent l'obligation pour les « professionnels » d'offrir la possibilité aux « consommateurs » de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour les litiges les opposant.

Cette note présente l'essentiel des obligations auxquelles les organismes Hlm sont soumis en la matière.

SYNTHESE DES OBLIGATIONS POUR LE PROFESSIONNEL



CHAMP D'APPLICATION

DEFINITIONS DE L'ORDONNANCE

L'ordonnance apporte les précisions suivantes concernant le champ d'application :

« **Litige** » : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service.

« **Professionnel** » : Toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

« **Contrat de vente** » : tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil (ie « La vente est une convention par laquelle l'un s'oblige à livrer une chose, et l'autre à la payer. ») ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien ou la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur.

« **Contrat de prestation de service** » : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par un professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix.

L'ordonnance définit explicitement des motifs d'exclusion de la médiation des litiges de la consommation. La médiation des litiges ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Litiges entre professionnels
- Réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel
- Négociations directes entre le consommateur et le professionnel
- Tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation
- Procédures instruites par un professionnel contre un consommateur

Par ailleurs, ne sont pas considérés comme des litiges de consommation : les services d'intérêt général non économiques, les services de santé et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Concernant les secteurs d'activités des organismes Hlm, il convient de considérer que sont concernés par les textes les relations avec les locataires relatives au contrat de bail (charges locatives, réparations, loyers...) et les accédants.

Compte tenu des éléments réglementaires à disposition, et avant toute jurisprudence à ce sujet, on peut considérer que seraient concernées ou non par les textes les activités suivantes des organismes Hlm dans le cadre de leurs relations avec les particuliers.

1. Activités locatives

Activités	Concernées par la médiation	Exclues de la médiation
Animation de quartier, DSU		X
Attributions de logements		X
Baux commerciaux		X
Baux à usage professionnel exclusif		X
Baux mixtes (habitation - professionnel)	X	
Baux à usage d'habitation (charges, loyers - calcul des surfaces, loyer appliqué...-, entretien, réparations, travaux, congés...)	X	
Gestion de la demande de logement		X
Gestion des foyers, résidences sociales, étudiantes...	X	
Gouvernance et participation aux instances (CCL, CA...)		X
Mutations		X
Process de concertation locative		X

2. Activités d'accession

Activités	Concernées par la médiation	Exclues de la médiation
Commercialisation de logement	X	
Construction de maisons individuelles	X	
Garantie de rachat du logement	X	
Location – accession	X	
Vente Hlm	X	

3. Autres activités

Activités	Concernées par la médiation	Exclues de la médiation
Administration de biens	X	
Syndic de copropriété		à confirmer

REGLES RELATIVES AU PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

QUEL DISPOSITIF DE MEDIATION ?

Les textes créent la possibilité pour tout consommateur de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. C'est à ce dernier **qu'il revient de le garantir**.

Le professionnel a le choix entre :

- Mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation
- Proposer au consommateur le recours à un médiateur de la consommation extérieur
- Mettre en place un médiateur dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique

Dans tous les cas, ce recours est **gratuit** pour le consommateur, sauf si ce dernier décide de se faire représenter par un avocat ou s'il demande l'avis d'un expert.

INFORMATION DU CONSOMMATEUR

C'est au professionnel de communiquer au consommateur les coordonnées, dont l'adresse du site internet du ou des médiateurs de la consommation dont il relève. Ces informations doivent figurer « de manière visible et lisible » sur son site internet, sur ses conditions générales de vente, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.

Il conviendra pour les bailleurs d'insérer cette information dans les nouveaux contrats de bail, les contrats de vente, sur leur site internet mais aussi d'informer les locataires en place par tout moyen adapté (courrier individuel, message sur la quittance, journal du locataire, etc.). La pertinence des supports à utiliser peut être concertée dans le cadre du Conseil de concertation locative avec les représentants des locataires.

LES MODALITES PRATIQUES

Etape 1 – Réclamation auprès du professionnel : le consommateur tente au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

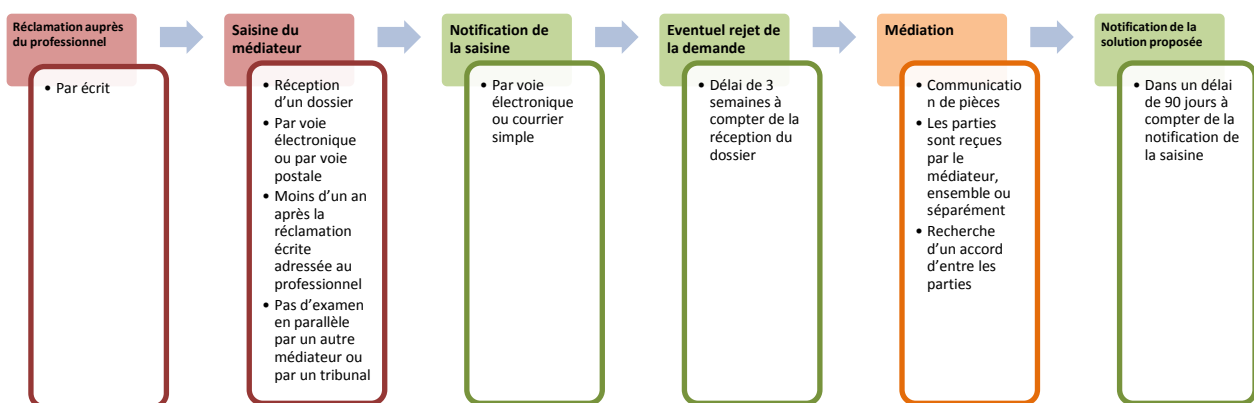
Etape 2 – Saisine du médiateur : le litige doit dater de moins d'un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel. Il ne doit pas avoir été examiné ou être en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal. Le dépôt d'une demande de médiation peut se faire par voie électronique (site internet mis en place par le médiateur de la consommation) ou par voie postale.

Etape 3 – Notification de la saisine : 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.

Etape 4 – Eventuel rejet de la demande : le consommateur est informé dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier du rejet éventuel de sa demande de médiation.

Etape 5 – Médiation : 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.

Etape 6 – Notification de la solution proposée : 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 (Etape 3). Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.



LES ACTEURS DES DIFFERENTES ETAPES DE LA MEDIATION



LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Les **principes de la médiation** définis dans l'ordonnance et le décret sont ceux qui sont appliqués et éprouvés depuis quelques décennies dans les médiations d'affaires, de ressources humaines, familiales, etc. qu'elles soient conventionnelles, judiciaires ou institutionnelles. Les textes citent ainsi la confidentialité, la diligence, la compétence, l'indépendance, l'impartialité, la transparence, l'équité et l'efficacité.

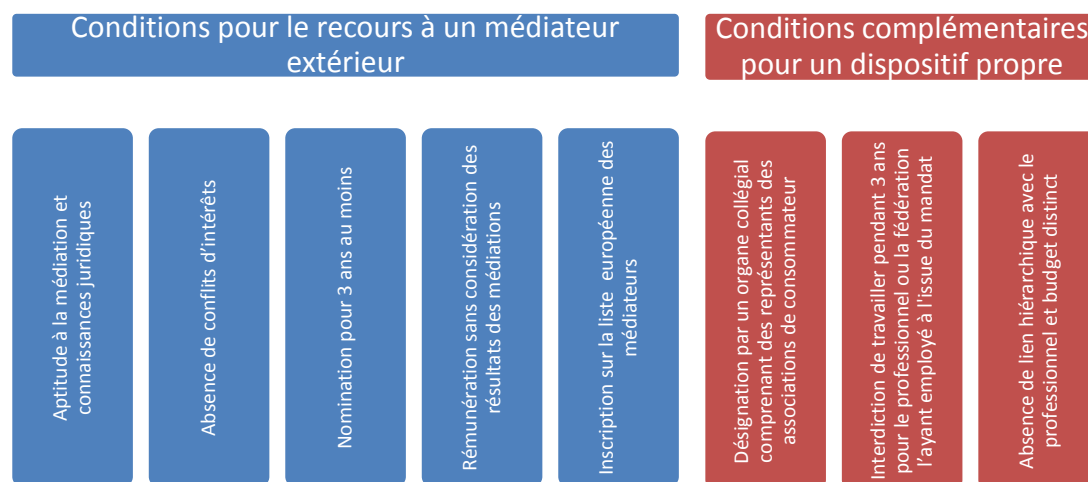
Les conditions requises concernant le médiateur s'il n'est pas employé par le professionnel ou pas rémunéré exclusivement par lui :

- Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation et de bonnes connaissances juridiques en matière de consommation
- Etre nommé pour une durée minimale de trois années
- Etre rémunéré sans considération de résultat de la médiation
- Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler
- Etre inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne

Un médiateur employé par un professionnel ou non rémunéré exclusivement par lui doit par ailleurs satisfaire aux conditions supplémentaires ci-dessous :

- Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;
- A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;
- Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Synthèse des conditions requises pour l'exercice de la médiation en fonction du choix du dispositif



[6]

Enfin, les médiateurs des litiges de la consommation doivent être inscrits sur la liste des médiateurs de la commission européenne par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation auprès de laquelle ils font acte de candidature.

DELAI

Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

EN CAS DE NON RESPECT DES TEXTES

Tout manquement par un professionnel à l'application des obligations suivantes est passible d'une amende administrative d'un montant qui ne peut excéder 15 000 euros pour les personnes morales :

- Communication au consommateur des coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.
- Communication au consommateur des coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.