



Mieux vivre l'immobilier

Le 29 janvier 2016

OBJET : MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation judiciaire : un décret n°2015-282 du 11 mars 2015 favorise le recours aux modes alternatifs de résolution des litiges, en particulier en obligeant les parties à indiquer, dans l'acte de saisine de la juridiction, les démarches de résolution amiable précédemment effectuées.

Le code de déontologie de l'immobilier : l'article 11 du décret n°2015-1090 du 28 août 2015 prévoit que les professionnels relevant de la loi Hoguet « s'efforcent de résoudre à l'amiable les litiges qui surviennent avec leurs mandants, les autres parties intéressées aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées ou leurs confrères. Elles répondent de bonne foi et dans un délai raisonnable ».

La médiation de la consommation obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2016. L'obligation pour les professionnels de garantir au consommateur¹ le recours effectif à la médiation de la consommation est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016 ([décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015](#), pris en application de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015). Les dispositions sont codifiées dans le Code de la consommation (articles [L 151-1 à L 156-4](#) et [R152-1 à R156-2](#)).

La présente note a pour objectif de faire le point sur le cadre légal existant, afin de permettre à l'UNIS de se positionner pour aider ses membres à répondre à cette nouvelle obligation.

Plan =

- I – Champ d'application de la médiation de la consommation dans le domaine de l'immobilier
- II- Depuis le 1^{er} janvier 2016, les commerçants doivent garantir au consommateur un recours effectif à la médiation
- III- les différentes catégories de médiateur (résiduel ou conventionnel – d'entreprise – sectoriel)
- IV- L'éligibilité au titre de médiateur
- V- Condition de recevabilité d'un litige par le médiateur de la consommation = le filtrage
- VI- Rémunération du médiateur
- VII- Le processus de médiation

¹ Article préliminaire du Code de la consommation ([LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 3](#))

« Au sens du présent code, est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. »

I- CHAMP D'APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DANS LE DOMAINE DE L'IMMOBILIER :

La médiation de la consommation s'applique à un litige de nature contractuelle entre un professionnel et un consommateur portant sur un contrat de vente ou de fournitures de services (art. 151-1 Code de la conso)

➔ **Copropriété :**

Le syndicat des copropriétaires, en tant que personne morale, n'est pas éligible, car il n'est pas assimilé à un consommateur ; de ce fait il ne peut pas saisir le médiateur de la consommation.

Limité aux demandes de prestations particulières engageant un seul copropriétaire, dans le cadre d'une relation contractuelle (*Informations préalables à la vente de lots – et communication des documents visés à l'article 33 du décret*).

➔ **Transaction et Gestion locative :**

Limité aux mandats ; et aux mandants personnes physiques (ainsi une SCI n'est pas recevable au titre de la médiation de la consommation).

II- DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2016, LES COMMERÇANTS DOIVENT GARANTIR AU CONSOMMATEUR UN RECOURS EFFECTIF A LA MEDIATION

• **Garantir un recours effectif à la médiation :**

L'article L 152-1 du Code de la consommation prévoit que :

« Tout consommateur² 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.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre ».

[Le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015](#) précise les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre par le médiateur de la consommation, précise le statut du « médiateur de la consommation » ; définit les modalités de désignation du médiateur de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation ([article R152-1 à R156-2 du code de la consommation](#))

Entrée en vigueur du décret : 1^{er} janvier 2016

² Article préliminaire du Code de la consommation ([LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 3](#))

« Au sens du présent code, est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. »

- **Obligation d'information du consommateur par le professionnel**

L'article R156-1 du Code de la consommation prévoit que :

« (...) 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. »

Sanction (art. L156-3) : Tout manquement aux articles est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

III- LES DIFFERENTES CATEGORIES DE MEDIEUR : RESIDUEL OU CONVENTIONNEL – D'ENTREPRISE – SECTORIEL)

- **Le médiateur résiduel ([L153-1](#)).**

C'est une définition a contrario : est médiateur résiduel celui qui n'est ni médiateur d'entreprise, ni médiateur sectoriel, et qui remplit les conditions minimum prévues par l'article L 153-1 du code de la consommation.

L'article L 153-1 du Code de la consommation prévoit que :

« Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

a) Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

b) Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;

c) Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;

d) Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne. »

- **Le médiateur d'entreprise ([L 153-2](#))**

L'article L 153-2 du Code de la consommation prévoit que :

« Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

a) 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 (= [décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015](#)) ;

b) 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 ;

c) 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. »

- **Le médiateur employé exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle (dit sectoriel) (L153-3)**

L'article L 153-3 du Code de la consommation prévoit que :

« Lorsque le médiateur de la consommation est **employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle**, il répond aux exigences prévues par l'article [L. 153-1](#) et dispose **d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission**, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréés et de représentants des professionnels. »

→ La notion de conflit d'intérêt est difficile à gérer dans la pratique.

IV- L'ELIGIBILITE AU TITRE DE MEDIEATEUR

- **Les conditions sont énumérées à l'article L 153-1 :**

- a) Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation (PAS DE DIPLOME SPECIFIQUE VISE) ;
- b) Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;
- c) Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- d) Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

- **La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation examine les candidatures et décide de l'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation**

La DGCCRF assure le secrétariat de la commission.

Selon l'article R 154-3 du Code de la Consommation, les personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs doivent communiquer à la Commission :

- a) leurs coordonnées et adresse de leur site internet ;
- b) une lettre de motivation ;
- c) **les informations sur leur structure et les modalités de financement de leur activité, et 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'eux (?)**

Cette exigence conduit à penser que le médiateur avant même d'être inscrit sur la liste doit avoir conclu des contrats. Ce qui est difficilement compréhensible, et explique le démarchage intense des candidats.

Principale incohérence : proposition -> faire un courrier à Bercy pour demander des précisions sur les textes, incohérents et difficiles à mettre en œuvre – dans l'attente de la publication d'une liste de médiateur par la commission d'évaluation.

- d) Une description du déroulement interne de la médiation

V- CONDITIONS DE RECEVABILITE D'UN LITIGE PAR LE MEDiateUR DE LA CONSOMMATION = LE FILTRAGE DES DEMANDES

L'article L 152-2 du code de la consommation prévoit que :

« Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

a) Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

b) La demande est manifestement infondée ou abusive ;

c) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

d) Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

e) Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

- ➔ Réfléchir à une trame de réclamation écrite ;
- ➔ Définir des critères permettant de dire qu'une demande est infondée ou abusive.
- ➔ Voir avec le CNTGI ?

VI- REMUNERATION DU MEDiateUR

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

Le médiateur doit être rémunéré sans considération du résultat.

- ➔ Qui paye : le syndicat ou l'adhérent ?

VII- LE PROCESSUS DE MEDIATION

Défini par les articles R 152-1 à R 152-4.

La médiation de la consommation est soumise à l'obligation de **confidentialité**.

Durée maximum = 90 jours