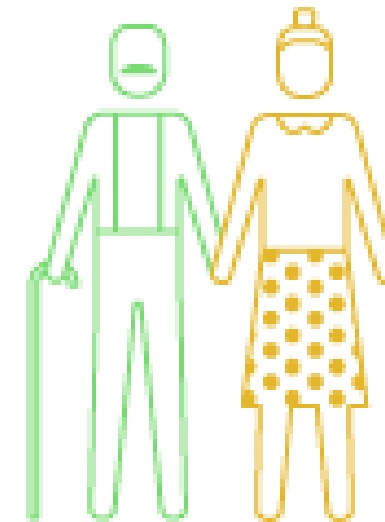


# MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



## Webinaire sur la médiation de la consommation

Présenté par Monsieur DHOTE, MEDIAVET

Mardi 21 février 2023

[chambres-agriculture.fr](http://chambres-agriculture.fr)



Mediavet



CHAMBRES  
D'AGRICULTURE  
FRANCE

# Vente directe et règlement amiable des litiges

---

## **1. La médiation et les règlements amiable des litiges**

1.1. Une obligation déjà ancienne

1.2. Les raisons du développement des modes de règlement amiables des litiges

1.3. Les différents modes de règlement amiables

2. La médiation de la consommation

3. Le déroulement de la médiation

## ▲ La désignation d'un médiateur : une obligation déjà ancienne

---

- **Directive** 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du **21 mai 2013** relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive RELC)
- **Ordonnance** n° 2015-1033 du **20 août 2015** relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- **Décret** n°2015-1382 du **30 octobre 2015**



Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du [Code de la consommation](#)  
→ Entrée en vigueur le 1er janvier 2016

La désignation d'un médiateur de la consommation est **obligatoire** pour tous **les professionnels ayant des activités en relation direct avec le consommateur final** depuis le 1er janvier 2016. Autrement dit, cela concerne les marchandises ou les prestations conçues pour le grand public.

L'article L641-1 du code de la consommation → **Amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.**



# **Les raisons du développement du recours aux modes de règlement amiable des litiges**

---

## ▪ **Processus de « déjudiciarisation » :**

- Désengorgement des tribunaux
- Budget de la justice √□

## ▪ **Faciliter l'accès à la justice :**

- Procédure simplifiée
- Cout réduit pour le professionnel et le consommateur
- Litiges transfrontaliers





# Les différents modes de règlement amiables des litiges

---

- Arbitrage : Justice privée
- Conciliation : Proposition SANS POUVOIR DE CONTRAINTE
- Médiation : Accord des parties avec l'aide d'un tiers

## **Arbitrage :**

- Sentence du tribunal, exécutoire (après Exaequatur du juge)

## **Médiation / Conciliation :**

- Solution retenue toujours avec l'accord des parties

# ➤ Vente directe règlement amiable des litiges

---

1. La médiation et les règlements amiable des litiges
- 2. La médiation de la consommation**
  - 2.1. Des intervenants et un processus encadré
  - 2.2. Les grands principes
3. Le déroulement de la médiation



# **La médiation de la consommation : Des intervenants et un processus encadré**

---

## **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation : CECMC**

- Enregistrement des médiateurs de la consommation
  - Indépendance
  - Compétences juridiques
  - Compétences techniques

Article 613-1 : « *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.* ».

- Suivi de l'activité des médiateurs





# La médiation de la consommation : Les grands principes

---

- Litiges professionnel / consommateur
- Tous les professionnels
- Principe général de confidentialité

Article 612-3 : « *Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité* ».

- Les échanges
- L'accord de médiation





# La médiation de la consommation : Les grands principes

## Obligation pour le professionnel de désignation d'un médiateur et d'information des consommateurs :

Art R.616-1 :

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.

Amende administrative :

- 3 000 € pour une personne physique
- 15 000 € pour une personne morale

**Obligation pour le demandeur d'avoir recours à une tentative de conciliation, médiation ou procédure participative pour les litiges dont l'enjeu est inférieur à 5.000 euros.**

Nb : Annulation par le CE – 22 septembre 2022 (Rédactionnel – Retour à court terme)

## EN CAS DE RECLAMATION

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants, du Code de la consommation, si vous êtes insatisfait de notre réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez saisir le Médiateur de la consommation MEDIAVET:

- **sur son site internet** : <https://mediavet.net/le-processus-de-mediation/>
- **par voie postale** : MEDIAVET, 126, chemin de l'abreuvoir – 38410 Saint Martin d'Uriage, accompagné des documents étayant sa demande et en prenant soin d'indiquer vos coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone et mail le cas échéant) pour être contacté facilement.

Aucune demande de médiation ne peut être satisfaite par MEDIAVET sans la formulation préalable d'une réclamation écrite auprès de nous,



# ➤ Vente directe règlement amiable des litiges

---

1. La médiation et les règlements amiable des litiges
2. La médiation de la consommation
- 3. Le déroulement de la médiation**
  - 3.1. Le médiateur
  - 3.2. Le processus de médiation
  - 3.3. La proposition du médiateur
  - 3.4. L'issue de la médiation

# ▲ Le médiateur :

---

- Est neutre et impartial
- N'est pas un conseiller technique ou juridique
- Aide à l'émergence d'un accord entre les parties
- A défaut, propose une solution
- Parfois, explique au consommateur que sa demande n'est pas justifiée

## Le processus de médiation :

- Rapide, peu onéreux
- N'exclut pas l'intervention des avocats des parties
- Confidentiel

# ▲ Le processus de médiation

---

## 1. Réception de la demande de médiation par le consommateur

Dépôt de la demande en ligne

## 2. Etude de la recevabilité de la demande :

- Tentative de résolution du litige préalable entre l'acheteur et le professionnel

## 3. Notification aux parties de la recevabilité

- Professionnel : **demande d'accord pour entrer en médiation**

## 4. Etude du dossier par le médiateur

## 5. Echanges avec/entre les parties

6. A défaut d'accord issu des parties, le médiateur propose par écrit une solution pour régler le litige

**Liberté d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur**



**Mediavet**

# **La proposition du médiateur**

---

## **1. Le meilleur accord est celui qui convient aux parties**

→ Proposition du médiateur uniquement si les échanges avec les parties ne permettent pas d'aboutir à un accord.

## **2. Sur des bases techniques, juridiques et prenant en compte le contexte**

→ Rappel que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge

## **3. Est confidentielle**

# ▲ L'issue de la médiation

---

## ▪ Succès :

Solution issue des échanges entre les parties ou proposée par le médiateur et acceptée par les 2 Parties

Met **DEFINITIVEMENT** fin au litige : « Autorité de la chose jugée »

## ▪ Échec :

- Rédaction par le médiateur d'un constat d'échec
- Une procédure judiciaire est éventuellement initiée

## ▪ Rappel:

**Confidentialité des échanges et de l'accord de médiation**

# Partenariat MEDIAVET & Bienvenue à la ferme

Demande de convention de désignation MEDIAVET

- <https://mediavet.net/bienvenuealaferme/>
- Code d'accès réservé aux adhérents : **BALF**

Les adhérents de BAF bénéficient des tarifs préférentiels suivants :

- - **40%** sur les frais de gestion, soit un coût de **45€ HT pour 3 ans** ;
- - **50%** sur les frais de médiation, soit un coût de **70€ HT par médiation**, après accord du professionnel pour engager la médiation.

**i** Secteur d'activité couverts : vente directe, chambres d'hôte, table d'hôte, activités agritouristiques, fermes pédagogiques, etc..

- Paiement en ligne, envoi de la convention à signer et à renvoyer par mail
- Possibilité de payer par voie postale



# ➤ Quelques questions - réponses :

---

- Où doit-on faire figurer le nom et les coordonnées du médiateur sur son site internet et/ou sur le point de vente ?

→ **Non précisé par les textes mais cela peut figurer sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.**

- Quels sont les risques/conséquences si pas recours à cela ? Et y a-t-il des contrôles ?

→ **Amende <15.000 euros – Contrôles DGCCRF – DDPP – DDTESPP**

- Comment inscrire la médiation dans mes CGV ?

→ **Paragraphe litiges des CGV. « En cas de litige qui n'aurait pas pu être réglé directement avec X, le client peut avoir recours au médiateur de la consommation désigné par X : MEDIAVET – <https://mediavet.net> »**

- Les fermes auberges sont-elles concernées ?

→ **Oui. Tous les professionnels BtoC**



## ➤ **Quelques questions - réponses :**

---

- Est-ce que vous remplacez l'assurance responsabilité civile de l'entreprise ?

→ **Non – Ne s'adresse pas aux mêmes sinistres/litiges**

- La commercialisation de mes produits se fait via une société commerciale. Dois-je souscrire à cette médiation ?

→ **Oui**

- Faut-il nécessairement prendre un médiateur de consommation, même si on règle les litiges à l'amiable ?

→ **Oui**

- A quel article de loi se réfère-t-on ?

→ **Articles L 612-2 et suivant du Code de la consommation**

## ➤ **Quelques questions - réponses :**

---

- Pourra-t-on consulter Mediavet sur des sujets comme la législation sur l'étiquetage par exemple... Ou sur d'autres sujets susceptibles de nous faire entrer en médiation ?

→ **Pour ces questions, orientez vous vers vos conseillers Bienvenue à la ferme / circuits-courts de votre département. Une newsletter est envoyée mensuellement par Mediavet pour vous tenir informés des actualités concernant la médiation.**

- Bonjour. J'ai vu que vous n'étiez pas situé dans mon département. Comment interviendrez-vous au cas où ?

→ **Intervention toujours à distance : Téléphone, viso, mail, etc..**

- Les activités commerciales saisonnières sont-elles également concernées (ex : un producteur qui vend sa production en direct uniquement sur un stand d'été, et le reste de l'année auprès de grossistes ? )

→ **Oui, pour son activité de vente directe aux consommateurs**

# ➤ Quelques questions - réponses :

---

- Une SCIC qui approvisionne des cantines scolaires doit-elle souscrire un contrat auprès d'un médiateur ? : Qui est considéré comme consommateur ? celui qui paie (le département par ex) ou celui qui mange (les élèves) ?

→ **Non, le médiateur de la consommation n'est pas nécessaire pour vos clients professionnels. Le médiateur est obligatoire uniquement pour vos relations en BtoC et non en BtoB.**

- Est ce qu'il y a un minimum de chiffre d'affaires en dessous duquel l'on n'est pas concerné ?

→ **Non toute entreprise ayant des activités en relation direct avec le consommateur final (vente de produits, prestations de service) est concernée par cette obligation.**

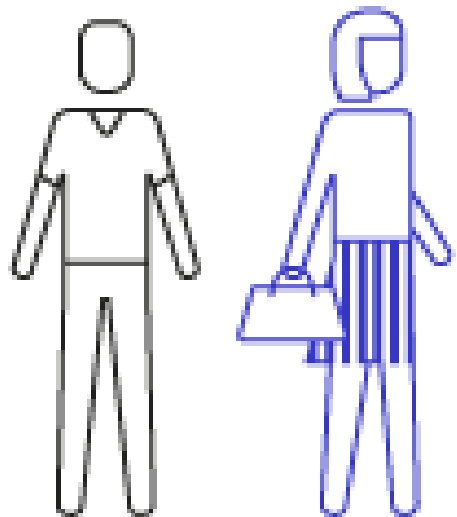
- Je vends par l'intermédiaire d'un magasin de producteur. Dois-je disposer d'un médiateur ?

→ **Si cela est de l'achat – revente, c'est au magasin de disposer d'un médiateur.**

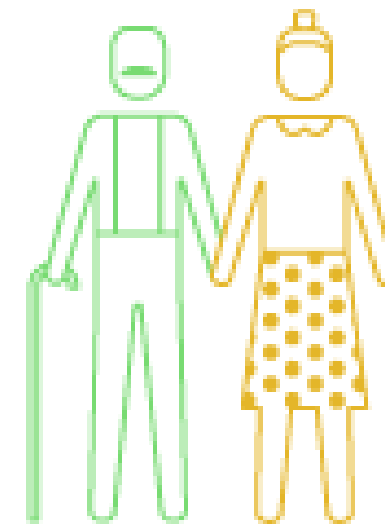
→ **Si le magasin de producteur ou le drive n'assure pas l'opération d'achat/vente et que le producteur reste propriétaire de ses produits, alors le producteur doit disposer de son propre médiateur. Ainsi, dans le cas du drive et du magasin de producteurs, ces derniers doivent disposer d'un médiateur pour la prestation qu'ils fournissent et les producteurs doivent disposer un médiateur pour leurs propres produits.**

- Exemples de litiges traités :

- **Qualité de produits (productions viticoles, conservation (vente à distance)...**
- **Activité hébergement : contrats réservation / annulation, remboursements, etc...**



# MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



**Merci pour votre participation !**

Avez-vous des questions?

[chambres-agriculture.fr](http://chambres-agriculture.fr)



Avec  
la contribution  
financière du compte  
d'affectation spéciale  
développement  
agricole et rural  
CASDAR



**MINISTÈRE  
DE L'AGRICULTURE  
ET DE L'ALIMENTATION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Mediavet**



**CHAMBRES  
D'AGRICULTURE  
FRANCE**