Commission de la Médiation de la Consommation
18 rue Tiphaine – 75732 PARIS Cedex
01 45 66 20 46
cmc@mediation-conso.fr

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 10 septembre 2013

Développer la médiation dans le secteur de la consommation

les missions de la Commission de la Médiation de la Consommation

Simple, gratuite et rapide : la médiation offre de nombreux avantages aux consommateurs qui rencontrent des problèmes avec les professionnels. Ce mode de résolution des litiges à l'amiable profite également aux entreprises en les valorisant et en renforçant leur image de marque.

Cette démarche s'intègre pleinement dans la volonté politique de rétablir la confiance entre les entreprises et les consommateurs, devenus des acteurs du marché à part entière.

Cependant, de nombreux champs ne sont pas encore couverts. A l'exception des services financiers dont le principe de médiation a été imposé par le législateur, les professionnels sont libres de développer un service de médiation à destination de leurs clients.
Les Assises de la consommation organisées en 2009 ont mis en évidence la nécessité de développer les modes de résolution à l'amiable des conflits.
Ainsi, la Commission de la médiation de la consommation (CMC) a-t-elle été instituée en 2010 (loi du 1er juillet 2010 - article L. 534-7 du code de la consommation). Composée de représentants intuitu personae : des consommateurs, des professionnels et de personnes qualifiées, elle a pour mission d'émettre des avis, des recommandations et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires.

Elyane Zarine, présidente de la CMC, insiste sur le caractère « gagnant-gagnant » de ce process qui permet d'éviter d'engager une action en justice, souvent longue et coûteuse. « La CMC s'attache à faire cohabiter, collaborer les médiateurs d'entreprises, les médiateurs de secteur et les médiateurs nationaux ».

A cet effet, la Commission a élaboré une charte de bonnes pratiques de la médiation lui permettant d'évaluer les processus de médiation en développement. A ce jour, 12 médiateurs répondant aux conditions de la charte de bonnes pratiques de la médiation ont été référencés : La Poste, EDF, GDF-Suez, la RATP, Vélib, les maisons individuelles en kit Mikit, les Communications électroniques…

La CMC participe aux débats sur la transposition de la Directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation adoptée par le Parlement européen le 12 mars 2013.

Ses propositions et l'ensemble de ses activités sont présentés dans son rapport annuel 2012.

Cette année, elle poursuit ses travaux pour étendre le processus de médiation dans de nouveaux secteurs non couverts, notamment l'automobile, l'hôtellerie, le bâtiment et l'artisanat.

En savoir plus sur la médiation et la CMC www.mediation-conso.fr
Contact : Elyane Zarine – cmc@mediation-conso.fr