Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

NOR : *EINC1512728R*

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre et du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-2 et L. 112-2-1 ;

Vu le code civil, notamment ses articles 1582 et 2238 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses livres Ier et V ;

Vu le code de l'énergie, notamment son article L. 122-1 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres III, VI et VII ;

Vu le code de la mutualité, notamment ses articles L. 221-6-2 et L. 221-18 ;

Vu le code de procédure civile, notamment ses articles 1530 à 1535 ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article L. 932-15-1 ;

Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ;

Vu la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, notamment ses articles 15 et 32 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la règlementation financières en date du 13 mai 2015 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

Article 1er

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le livre Ier est complété par un titre V ainsi rédigé :

« TITRE V

« MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

« CHAPITRE Ier

« Définitions et champ d'application

« *Art. L. 151-1.* – Au sens du présent titre, on entend par :

« *a)* "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 ;

« *b)* “Litige national” : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu’au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d’établissement du professionnel ;

« *c)* “Litige transfrontalier” : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu’au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d’établissement du professionnel ;

« *d)* “Contrat de vente” : tout contrat au sens de l’article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d’un bien et la fourniture d’un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;

« *e)* “Contrat de prestation de services” : tout contrat ayant pour objet la fourniture d’un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s’engage à payer le prix ;

« *f)* “Médiation des litiges de la consommation” : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l’article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;

« *g)* “Médiateur de la consommation” : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

« *h)* “Médiateur public” : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d’intervention.

« *Art. L. 151-2.* – La médiation de la consommation s’applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre Ier du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l’article L. 151-1.

« *Art. L. 151-3.* – La médiation des litiges de la consommation ne s’applique pas :

« *a)* Aux litiges entre professionnels ;

« *b)* Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

« *c)* Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

« *d)* Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

« *e)* Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

« *Art. L. 151-4.* – Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

« *a)* Les services d’intérêt général non économiques ;

« *b)* Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l’administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;

« *c)* Les prestataires publics de l’enseignement supérieur.

« *Chapitre II*

« ***Le processus de médiation des litiges de la consommation***

« *Art. L. 152-1.* – Tout consommateur 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.

« *Art. L. 152-2.* – 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.

« *Art. L. 152-3.* – La médiation des litiges de consommation est soumise à l’obligation de confidentialité prévue par l’article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

« *Art. L. 152-4.* – Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

« *Art. L. 152-5.* – Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

« *Chapitre III*

« *Le statut du médiateur de la consommation*

« *Art. L. 153-1.* – 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.

« 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.

« Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

« *Art. L. 153-2.* – 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 ;

« *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.

« *Art. L. 153-3.* – 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.

« *Chapitre IV*

« *Les obligations de communication du médiateur de la consommation*

« *Art. L. 154-1.* – Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

« La liste de ces informations et le rapport annuel mentionné à l'article L. 153-1 sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, dans les conditions et selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat.

« Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

« Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

« *Art. L. 154-2.* – Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat.

« *Chapitre V*

« *La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation*

« *Art. L. 155-1.* – Il est créé auprès du ministre chargé de l'économie une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

« Cette commission est composée d'un conseiller d'Etat, d'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles.

« Les membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de trois ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'Etat pour le conseiller d'Etat et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

« Un président et un vice-président sont choisis entre le conseiller d'Etat et le conseiller à la Cour de cassation.

« Des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes.

« *Art. L. 155-2.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a pour mission :

« *a)* D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 153-1 à L. 153-3 ;

« *b)* De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;

« *c)* D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

« *Art. L. 155-3.* – Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article L. 155-1. S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

« La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'Etat. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

« *Art. L. 155-4.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées, par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre. Elle peut également se saisir d'office.

« La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

« *Art. L. 155-5.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'Etat en charge des secteurs d'activité concernés pour l'instruction des dossiers nécessaires à l'établissement de la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ainsi que pour leur évaluation, conformément à l'article L. 155-2.

« A cette même fin, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut également saisir, pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes, dans les domaines d'activité où elles interviennent.

« Dans l'exercice de ses missions, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation coopère avec ses homologues étrangers.

« *Art. L. 155-6.* – Un décret pris en Conseil d'Etat précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

« *Chapitre VI*

« ***L'information et l'assistance du consommateur***

« *Art. L. 156-1.* – Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

« *Art. L. 156-2.* – Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

« *Art. L. 156-3.* – Tout manquement aux articles L. 156-1 et L. 156-2 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 dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

« *Art. L. 156-4.* – En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

« *Chapitre VII*

« ***Dispositions relatives à l'outre-mer***

« *Art. L. 157-1.* – Pour l'application de l'article L. 154-1 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : "le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE" sont remplacés par les mots : "les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions du règlement (UE)

n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE".

« *Art. L. 157-2.* – Pour l'application de l'article L. 156-2 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : "l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE" sont remplacés par les mots : "les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions de l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE." » ;

2° Après le 6° du II de l'article L. 141-1, il est inséré un 7° ainsi rédigé :

« *7°* Le chapitre VI du titre V du livre Ier. » ;

3° L'article L. 534-7 est abrogé ;

4° Aux articles L. 534-8, L. 534-9 et L. 534-10, les mots : « , L. 534-4 et L. 534-7 » sont remplacés par les mots : « et L. 534-4 ».

Article 2

Le code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° L'article L. 316-1 est ainsi modifié :

a) Le premier alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique ou de paiement et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. » ;

b) Le deuxième alinéa est supprimé ;

c) Le troisième alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 du code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1. » ;

2° Les troisième, quatrième et cinquième alinéas de l'article L. 351-1 sont supprimés ;

3° L'article L. 612-1 est complété par un VII ainsi rédigé :

« *VII.* – En application de l'article L. 155-5 du code de la consommation, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut être consultée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur :

« *a)* Les demandes d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation dans les secteurs de la banque, des établissements de paiement et de l'assurance ;

« *b)* L'évaluation de l'activité de ces médiateurs intervenant dans les mêmes secteurs.

« Les modalités de cette saisine sont précisées par une convention conclue entre l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. » ;

4° L'article L. 614-1 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Pour l'application du *a* de l'article L. 153-2 du code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande. » ;

5° La section 2 du chapitre V du titre Ier du livre VI est abrogée ;

6° L'article L. 621-19 est ainsi modifié :

a) Les trois premiers alinéas sont remplacés par les dispositions suivantes :

« I. – Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l'Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

« Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l'Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu'elles appellent.

« Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation.

« La saisine du médiateur de l'Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de l'article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

« Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

« Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission. » ;

b) Au quatrième alinéa, le mot : « Elle » est remplacé par les mots : « II. – L'Autorité des marchés financiers » ;

7° Les articles L. 743-7-3, L. 753-7-3 et L. 763-7-3 sont complétés par les mots suivants : « , dans sa version en vigueur au 1er juillet 2013 » ;

8° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-2, L. 756-2 et L. 766-2, les mots : « et du VI » sont remplacés par les mots : « , du VI et du VII » ;

9° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-4, 756-4 et 766-4, après la référence : « L. 614-3 » sont ajoutés les mots : « , à l'exception du dernier alinéa de l'article L. 614-1, » ;

10° Aux articles L. 746-4-1, L. 756-4-2 et L. 766-4-1, les mots : « Les articles L. 615-1 et L. 615-2 sont applicables » sont remplacés par les mots : « L'article L. 615-1 est applicable » ;

11° Le I de chacun des articles L. 746-5, L. 756-5 et L. 766-5 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« L'article L. 621-19 est applicable dans sa version en vigueur au 1er janvier 2011. »

Article 3

Le code des assurances est ainsi modifié :

1° La deuxième phrase du deuxième alinéa de l'article L. 112-2 du code des assurances est remplacée par une phrase ainsi rédigée : « Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. » ;

2° Au 7° du III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation ».

Article 4

Au 7° du III de l'article L. 932-15-1 du code de la sécurité sociale, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation ».

Article 5

Le code de la mutualité est ainsi modifié :

1° Après l'article L. 221-6-1, il est inséré un article L. 221-6-2 ainsi rédigé :

« *Art. L. 221-6-2.* – Le règlement mutualiste ou le contrat et la notice d'information précisent les modalités d'examen des réclamations relatives aux bulletin d'adhésion, règlement et contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. » ;

2° Le 7° du III de l'article L. 221-18 est remplacé par les dispositions suivantes :

« *7°* Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du règlement mutualiste ou du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. »

Article 6

Le premier alinéa de l'article L. 122-1 du code de l'énergie est complété par les dispositions suivantes :

« Il accomplit sa mission de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. Néanmoins, par dérogation au *c* de l'article L. 152-2 de ce code, la saisine d'un autre médiateur ne fait pas obstacle au traitement d'un litige de consommation par le Médiateur national de l'énergie, dès lors que l'objet de ce litige relève de son champ de compétences. »

Article 7

Les professionnels disposent d'un délai de deux mois à compter de la publication du décret mentionné à l'article L. 152-1 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la présente ordonnance pour se conformer à l'ensemble des dispositions de celle-ci.

Article 8

Le Premier ministre, la garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la ministre des outre-mer sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 20 août 2015.

FRANÇOIS HOLLANDE

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,
MANUEL VALLS

Le ministre de l'économie,
de l'industrie et du numérique,
EMMANUEL MACRON

La garde des sceaux,
ministre de la justice,
CHRISTIANE TAUBIRA

Le ministre des finances
et des comptes publics,
MICHEL SAPIN

La ministre des affaires sociales,
de la santé
et des droits des femmes,
MARISOL TOURAINE

La ministre des outre-mer,
GEORGE PAU-LANGEVIN