

Directive du 21 mai 2013. **Alternative Dispute Resolution**

Objectif de la directive :

Donner la possibilité à tout consommateur membre d'un état de l'UE d'engager une saisine contre un professionnel auprès d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (« médiation »)

Champs d'application :

Généralisation à tous les professionnels des états membres de l'UE pour les litiges de consommation nationaux ou transfrontaliers résultant d'obligations contractuelles découlant de contrats de vente de biens ou de services conclus entre un professionnel établi dans l'union et un consommateur résidant dans l'union.

Date de la transposition :

Au plus tard le 9 juillet 2015. Un groupe de travail composé de représentants de la DGCCRF, de médiateurs et d'associations de consommateurs a remis au ministre de la consommation ses conclusions. Le processus de transposition est engagé et pourrait aboutir à un texte (par voie d'ordonnance à ce stade) avant la date butoir de la directive.

Incidences générales pour le professionnel :

- Le professionnel doit offrir un possible recours à une entité extrajudiciaire des litiges (« médiation »). A défaut, l'état membre devra se substituer et une médiation dite « résiduelle » devra être engagée,
- Le professionnel est libre de choisir son entité (médiateur) extrajudiciaire de résolution de litige (médiateur d'entreprise ou sectoriel). Il ne peut recourir qu'à un seul médiateur qu'il aura préalablement déterminé et communiqué à ses clients,
- La médiation sera très certainement gratuite pour le consommateur (seuls les frais de constitution et d'envoi du dossier seront à la charge du consommateur) et il ne devrait pas avoir de seuil minimum pour recourir à la médiation,

Avantages pour le professionnel d'organiser sa médiation :

- Donner une image positive de l'entreprise ou du secteur par une démarche volontaire avant toute obligation résultant de la transposition,
- Recourir à une médiation experte de son secteur et ce faisant éviter de recourir à une entité résiduelle de médiation (médiation par défaut) qui devrait échoir aux conciliateurs de justice,
- Favoriser un règlement amiable plutôt que le recours incertain auprès d'une juridiction,
- Limiter les contentieux et les coûts liés à ceux-ci (Frais de procédures, avocats, condamnation).