

T R I B U N E

MÉDIATION

Métiers de l'inter... médiation,

L'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transpose la directive européenne du 21 mai 2013. Son décret d'application a été publié le 30 octobre 2015, sans que ceci ait ému le monde de l'intermédiation (1). Il risque cependant de modifier le contentieux, les recours à ce mode de règlement des conflits se multipliant.

Le médiateur de la FFSA a indiqué dans son rapport annuel que plus de 10.000 saisines ont été enregistrées en 2014, même si 4.000 d'entre elles ont été écartées pour des raisons de forme ou de respect de la procédure.

Fort de cela, le législateur a eu la volonté d'encourager les modes alternatifs de règlement des conflits pour substituer aux juridictions le recours à la médiation et adjoindre l'équité au droit, simplifier la gestion du litige pour le consommateur et lui assurer la gratuité du contentieux.

Il faut donc s'attendre à une multiplication du contentieux du fait de la gratuité, des partages de responsabilité plus fréquents en équité et des conséquences sur l'assurance de responsabilité civile (montant inférieur à la franchise, refus de garantir en équité, augmentation des coûts de gestion...). Ceci induira un surcoût pour le professionnel qui devra financer la médiation.

Au 1^{er} janvier 2016, tout intermédiaire devra, dès la prise de contact et sous peine de sanctions, indiquer au client le nom d'un médiateur.

Le cadre juridique de la médiation.

La médiation est définie par l'ordonnance du 16 novembre 2011 comme étant « tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige »(2).

Différents types de médiation coexistent : la médiation judiciaire (3), la médiation conventionnelle (4) et la médiation institutionnelle. Cette dernière a été mise en place



JEAN-FRANÇOIS SALPHATI,
avocat, cabinet Salphati Paris

au sein de diverses institutions publiques ou privées qui ont désigné un « Médiateur » et se sont approprié le concept pour l'intégrer dans leur organisation comme un outil de gestion interne des conflits.

Intermédiaires d'assurance et conseillers en investissements financiers.

L'ordonnance du 20 août 2015 privilégie la médiation institutionnelle pour les litiges nationaux ou transfrontaliers entre un consommateur et un professionnel.

Intermédiaires d'assurance, conseils en investissements financiers, IOBSP et conseils en gestion de patrimoine se trouvent donc soumis à cette ordonnance.

Une procédure encadrée. La demande de médiation doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite faite auprès du professionnel. Le Code de la consommation (5) édicte les principes directeurs de la médiation institutionnelle : gratuité pour le consommateur, garantie par le professionnel de la mise en place d'un recours effectif à un dispositif de médiation, confidentialité absolue et subsidiarité de ce recours après épuisement du recours préalable auprès du professionnel.

Quant à la conduite de la médiation, le texte dispose que le médiateur « accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable ». Le médiateur doit présenter des garanties, notamment des aptitudes dans le domaine de la médiation, de bonnes connaissances juridiques, en particulier dans le domaine de la consommation, et une neutralité absolue.

S'y ajoutent des conditions spécifiques si le médiateur est employé ou rémunéré par le professionnel ou par un organisme professionnel.

Obligation d'information et accès au médiateur.

Tout professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs dont il relève. Il doit fournir cette même information au consommateur dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le

» **Le législateur a eu la volonté d'encourager les modes alternatifs de règlement des conflits pour substituer aux juridictions le recours à la médiation**

» **Au 1^{er} janvier 2016, tout intermédiaire devra, dès la prise de contact et sous peine de sanctions, indiquer au client le nom d'un médiateur**

soyez prêts le 1^{er} janvier 2016

cadre d'une réclamation préalable, directement introduite auprès de ses services.

Enfin, le professionnel doit inscrire les informations relatives au médiateur de manière visible sur son site internet, ses conditions générales de vente, ses bons de commande ou tout autre support adapté. Il y mentionne aussi l'adresse du site internet du médiateur permettant au consommateur de déposer en ligne une demande accompagnée des documents justificatifs. Le législateur a cependant maintenu la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Se faire assister. Chaque partie peut, à sa charge, se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de son choix, et ce à tous les stades de la médiation. Cette possibilité n'est pas à négliger pour les professionnels, en particulier lorsque le consommateur est lui-même assisté ou représenté.

Le déroulement de la médiation. Le médiateur communique l'ensemble des pièces à chacune des parties. Il peut recevoir les parties ensemble ou séparément et, à défaut d'accord entre elles, peut leur proposer une solution pour régler le litige.

Enfin, l'issue de la médiation doit intervenir dans les 90 jours de la notification aux parties de sa saisine.

Le contrôle de la médiation. L'ACPR et l'AMF contrôlent le respect des règles relatives à la médiation, dont le manquement peut entraîner une condamnation et une amende administrative de 3.000 euros pour une personne physique et 15.000 euros pour une personne morale.

Ce bref rappel permet d'appréhender les nouvelles contraintes qui vont peser sur les intermédiaires et d'anticiper leur mise en place.

Le choix du médiateur doit faire l'objet d'une réflexion attentive, les professionnels devant s'interroger sur la pertinence d'avoir le même médiateur que les fournisseurs – compagnies d'assurances ou établissements financiers – ou, au contraire, un médiateur plus au

**Le manquement
peut entraîner
une condamnation
et une amende administrative
de 3.000 euros
pour une personne
physique
et 15.000 euros
pour une personne
morale**

fait de la problématique intermédiation, voire de la distribution appréhendée d'une façon plus générale.

Les professionnels devront également modifier tous les documents sur lesquels figurent les informations obligatoires en évitant toute confusion entre recours concernant un litige fournisseur/client et celui concernant les litiges intermédiaire/client.

Les conventions liant les professionnels entre eux devront également être modifiées pour s'adapter à ces textes aussi bien entre intermédiaires qu'entre intermédiaires et fournisseurs. Enfin, ce coût additionnel doit être anticipé car les médiateurs seront rémunérés par les professionnels.

L'avenir nous dira si le recours à ce mode alternatif de règlement des conflits remplacera utilement la saisine des juridictions compte tenu de la complexité des rapports entre consommateur et les divers intervenants dont la responsabilité peut être mise en cause. **a**

(1) - 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 :

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:fr:PDF>.

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

<http://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2015/8/20/2015-1033/jo/texte>.

- Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation :

<http://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/2015-1382/jo/texte>.

(2) Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

(3) Articles 131-1 à 131-15 du Code de procédure civile.

(4) Articles 1531 à 1535 du Code de procédure civile.

(5) Articles 151-1 et suivants du Code de la consommation.