



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## structures administratives

Question écrite n° 4496

### Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur le Médiateur de la consommation. Il lui demande de bien vouloir lui dresser un bilan de son activité depuis sa mise en place.

### Texte de la réponse

Créée par la loi « Lagarde » du 1er juillet 2010 et rattachée à l'institut national de la consommation (INC), la commission de la médiation de la consommation (CMC) est « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation ». Cette instance qui réunit des représentants d'organisations professionnelles et d'associations de consommateurs a publié sur son site ([cmc@mediation-conso.fr](mailto:cmc@mediation-conso.fr)) son premier rapport d'activité pour l'année 2011. Pour sa première année de fonctionnement, elle a élaboré une charte des bonnes pratiques de médiation pour le règlement des litiges de consommation, qui garantit : - la gratuité du recours à la médiation pour le consommateur, qu'il s'agisse d'un médiateur d'entreprise ou d'un secteur professionnel ; - la formation des médiateurs, afin d'assurer leur efficacité et leur compétence ; - les garanties d'indépendance nécessaires à l'impartialité des médiateurs (conditions de leur nomination, durée de leur mandat, conditions de leur renouvellement, dissociation des médiateurs et des services de relation avec la clientèle ou de traitement des réclamations des clients, moyens humains et financiers mis à la disposition des médiateurs, autonomie de décision...) ; - l'information donnée au consommateur sur l'existence et le fonctionnement des procédures de médiation. Cette charte s'inspire très largement des travaux qui ont été menés au sein du conseil national de la consommation (CNC) pour garantir l'efficacité des procédures de médiation, homogénéiser les pratiques des médiateurs et en accroître la visibilité à différents niveaux, et qui ont donné lieu à deux avis adoptés par cette instance en 2004 et 2007. C'est à partir des critères contenus dans cette charte que la CMC évalue dès à présent les procédures de médiation existantes, qu'elle référence ensuite sur son site si elles se révèlent conformes aux principes édictés dans sa charte. Dans cette optique, la CMC a procédé à une quinzaine d'auditions de divers médiateurs afin d'établir un état des lieux des pratiques existantes en matière de médiation de consommation. A ce jour, 11 médiateurs ont été référencés par la commission de la médiation (médiateur de l'eau, du groupe EDF, de GDF-Suez, de la régie d'exploitation des services d'eaux de la Charente-Maritime, des communications électroniques, du groupe La Poste et de la Banque Postale, de Canal+, Voyage et Tourisme, de la RATP, de la SNCF et le médiateur d'une entreprise de construction de maisons individuelles).

### Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 4496

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Redressement productif

**Ministère attributaire :** Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [18 septembre 2012](#), page 5110

**Réponse publiée au JO le :** [29 janvier 2013](#), page 1092