



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

politiques communautaires

Question écrite n° 59134

Texte de la question

M. Dominique Baert interroge M. le ministre des finances et des comptes publics sur l'intégration des médiations d'entreprise à la transposition de la directive du Parlement et du Conseil européen relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC). En effet, le groupe de travail, présidé par le médiateur des ministères économiques et financiers, « relatif à la médiation et au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation », encourage fortement les professionnels à s'inscrire dans une démarche volontaire de mise en place de dispositifs de médiation conformes aux exigences de la directive ou d'affiliation à des dispositifs existants. En outre, dans un souci de généralisation effective de l'accès à un service de médiation pour tous les consommateurs, les auteurs du rapport recommandent que figure dans la loi une obligation pour les professionnels de permettre aux consommateurs d'accéder à un dispositif de médiation pour la résolution amiable des litiges contractuels issus de contrats d'achat de biens ou de fournitures de service conclus entre ces professionnels et les consommateurs. Il lui demande quelle appréciation il porte sur cette recommandation, et s'il envisage de lui donner une suite rapide.

Texte de la réponse

La directive n° 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation entend permettre aux consommateurs de faire valoir aisément leurs droits, à l'occasion de litiges nationaux ou transfrontaliers, par le recours à des mécanismes de résolution non judiciaires dans tous les secteurs d'activité et dans tous les pays de l'Union européenne. C'est dans le cadre de la préparation de l'exercice de transposition en droit national de cette directive, que le groupe de travail présidé par le médiateur des ministères économiques et financiers, à la demande des pouvoirs publics, a émis des recommandations au nombre desquelles, en effet, les professionnels sont encouragés à mettre en place des dispositifs de médiation conformes aux exigences de la directive n° 2013/11/UE ou encore à s'affilier à un dispositif existant respectant celles-ci. Un des objectifs primordiaux du groupe de travail a été de dresser un état des lieux des procédures de médiation existantes et d'envisager de couvrir tous les secteurs d'activité économique, ainsi que de sensibiliser les milieux professionnels aux critères qualitatifs fixés par la directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 et aux possibles extensions de compétence des médiateurs. Des propositions ont été faites en ce sens. En tout état de cause, ne pourront être notifiés à la Commission européenne que des médiateurs se conformant aux exigences communautaires. L'article 11 du projet de loi portant diverses mesures d'adaptation au droit de l'Union européenne, enregistré à la présidence de l'Assemblée nationale le 16 juillet 2014, autorise le Gouvernement à prendre par voie d'ordonnance les mesures législatives nécessaires à la transposition en droit interne de la directive n° 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Aux termes de l'article 24 de ce projet de loi l'habilitation donnée au Gouvernement court pendant un délai de huit mois à compter de la publication de la loi.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Baert](#)

Circonscription : Nord (8^e circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 59134

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Finances et comptes publics

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée au JO le : [8 juillet 2014](#), page 5753

Réponse publiée au JO le : [25 novembre 2014](#), page 9822