



N° 1112

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 27 juin 2018.

## PROPOSITION DE LOI

*visant à simplifier la procédure de médiation de la consommation,*

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par Mesdames et Messieurs

Jean-Carles GRELIER, Véronique LOUWAGIE, Jean-Louis MASSON, Jean-Pierre DOOR, Alain RAMADIER, Fabrice BRUN, Éric PAUGET, Marc LE FUR, Michel VIALAY, Bernard PERRUT, Marie-Christine DALLOZ, Stéphane VIRY, Frédéric REISS, Martial SADDIER, Xavier BRETON, Patrick HETZEL, Robin REDA, Valérie BAZIN-MALGRAS, Valérie BEAUVAIS, Didier QUENTIN, Valérie LACROUTE, Michel HERBILLON, Nicolas FORISSIER, Jean-Luc REITZER, Daniel FASQUELLE, Virginie DUBY-MULLER,

députés.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les articles L. 611 à L. 616 du code de la consommation créés par l'Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 ont mis en place la médiation de la consommation comme moyen de régler un litige entre un consommateur et une entreprise dans le but de diminuer les saisines de la justice et de régler plus rapidement ces litiges.

Cependant, bien que le premier objectif semble rempli aujourd'hui, celui de la rapidité du règlement des litiges pose question. Certaines entreprises abusent en effet de ce recours en ne prenant pas part à la médiation de la consommation convoquée par le consommateur dans un délai relativement rapide. Sans délai fixé, aujourd'hui, un professionnel peut dans certains cas faire durer le processus de médiation afin de décourager le consommateur dans son action récursoire.

Les processus de médiation étant financés par les professionnels, les médiateurs de la consommation ont en réalité peu de moyens et ne peuvent ainsi pas établir de caractère impératif vis-à-vis des délais de réponse du professionnel.

Ainsi, bien qu'un professionnel soit obligé de proposer les coordonnées d'un médiateur à un consommateur afin de régler un litige, la disposition n'est pas complète.

Cette proposition de loi modifiant les articles L. 612-1, L. 614-1 et L. 614-3 du code de la consommation vise dès lors à compléter cette disposition en mettant en place une notion de délai maximum au terme duquel le médiateur de la consommation est tenu de rendre sa décision sur un litige. Ainsi, à compter de la date de saisine du médiateur de la consommation par le consommateur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie numérique, le médiateur a deux mois pour apporter une réponse au consommateur sur ce litige. Passé ce délai, le silence du médiateur vaudra décision implicite d'acceptation de la demande formée par le consommateur.

Par conséquent, la saisine du médiateur par Internet nécessite également un accusé de réception de ce dernier.

Cette proposition de loi vise à rétablir l'équilibre entre les professionnels et les consommateurs en contraignant les professionnels à participer à la médiation dans un délai rapide.

## PROPOSITION DE LOI

### Article 1<sup>er</sup>

- ① L'Article L. 612-1 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :
- ② « Le médiateur de la consommation doit rendre sa décision dans un délai de deux mois à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception provenant du consommateur demandant à recourir au processus de médiation de la consommation. Le silence gardé pendant deux mois par le médiateur de la consommation sur une demande vaut décision implicite d'acceptation. »

### Article 2

- ① Après le deuxième alinéa de l'Article L. 614-1 du code de la consommation, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
- ② « Si un consommateur a recours à la demande de médiation par internet, le médiateur de la consommation doit accuser réception de cette demande. »

### Article 3

- ① L'article L. 614-3 du code de la consommation est complété par une phrase ainsi rédigée :
- ② « Elles saisissent alors le médiateur de la consommation par lettre avec accusé de réception. »