



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Carence et contrôle nécessaire des dispositifs de médiation des auto-entreprises

Question écrite n° 10046

Texte de la question

M. Paul Molac attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur le non-respect persistant, par de nombreux auto-entrepreneurs, de l'obligation d'adhésion à un dispositif de médiation de la consommation. En effet, depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, renforcée par le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, tout professionnel a l'obligation, depuis 2016, de proposer un recours effectif à un médiateur de la consommation en cas de litige avec un client consommateur. Cette obligation vise à offrir une voie de résolution amiable, rapide et gratuite des différends, en alternative aux procédures judiciaires longues, complexes et coûteuses. Or de nombreux retours d'associations de défense des consommateurs indiquent que cette obligation est encore très largement ignorée par certains professionnels ayant le statut d'auto-entrepreneurs. Ce manquement est particulièrement préoccupant dans le secteur de la vente de véhicules d'occasion où les litiges sont fréquents et souvent lourds de conséquences pour les consommateurs. Lorsqu'un problème mécanique survient peu de temps après l'achat, les consommateurs se retrouvent démunis, sans accès à la médiation pourtant prévue par la loi, ni même à une garantie commerciale – laissée à la seule discrétion du vendeur. Ce défaut de recours amiable conduit souvent les consommateurs à renoncer à faire valoir leurs droits, tant les procédures judiciaires sont longues, complexes et coûteuses : immobilisation du véhicule, frais d'expertise et d'avocat, lourdeur administrative, délais importants... C'est pourquoi il lui demande les mesures qu'entend prendre le Gouvernement afin de renforcer les contrôles de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) concernant l'obligation d'adhésion à un service de médiation de la consommation par les auto-entrepreneurs et s'il envisage des sanctions plus effectives en cas de non-respect de cette obligation par les auto-entrepreneurs, en vue de mieux protéger les consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Paul Molac](#)

Circonscription : Morbihan (4^e circonscription) - Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10046

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 octobre 2025](#), page 8377