

LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION : UN DISPOSITIF OBLIGATOIRE POUR LA RÉSOLUTION DES LITIGES ENTRE CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS

Le règlement des litiges liés à la consommation par le biais de la médiation est un principe énoncé par l'ordonnance du 20 août 2015 qui a transposé la directive européenne du 21 mai 2013 dans le Code de la consommation (articles L611-1, L612-1 à L612-5, L616-1 à L616-3 et R612-1 à R612-5).

Tout consommateur a ainsi le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel. De leur côté les professionnels ont l'obligation de mettre à disposition un service de médiation de la consommation et d'en informer leur client.

En tant que prestataires de service, les établissements (EHPAD, résidences autonomie, quel que soit leur statut) et les services à domicile pour personnes âgées (SAAD) sont concernés par la médiation et doivent désigner un médiateur de la consommation qui peut être sollicité gratuitement par leurs résidents ou usagers.

Cette obligation, pour les établissements, d'informer sur la possibilité de recourir à la médiation et de communiquer les coordonnées du ou des médiateurs dont son activité relève est régulièrement vérifiée par la DGCCRF lors des contrôles et visites sur site. Le non-respect de l'obligation peut être sanctionné par une amende administrative (3 000 € pour une personne physique, 15 000 € pour une personne morale).

Quels sont les litiges concernés par la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation s'applique à « tout litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services ». Concrètement ce litige de consommation peut concerner les prestations, prévues au contrat de séjour, liées à l'hébergement et au séjour dans l'établissement (facturation, prestation d'hôtellerie...).

Par contre, et conformément à l'article L611-4 du code de la consommation, sont exclus du champ du médiateur de la consommation les litiges portant sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des personnes accueillies.

Quelle différence avec le recours à la personne qualifiée prévue par la loi du 2 janvier 2002 ?

Le dispositif de médiation de la consommation coexiste avec d'autres dispositifs, dont le recours à la personne qualifiée institué par la loi du 2 janvier 2002 (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles) et qui peut être saisie par « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social » ou son représentant légal pour l'aider à faire valoir ses droits dans des domaines beaucoup plus larges que les seuls litiges de la consommation : respect des droits fondamentaux, du libre choix, de l'information, de la participation, qualité de l'accompagnement...

Comment choisir / désigner le médiateur ?

Les médiateurs de la consommation sont référencés par secteur d'activité par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et de la consommation (CECMC), rattachée au ministère de l'économie et des finances, qui dresse sur son site internet la liste officielle des médiateurs de la consommation référencés.

Pour le secteur des EHPAD, deux associations sont référencées à ce jour sur le site de la CECMC.

Comment saisir le médiateur ?

Le consommateur ne peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une réclamation par écrit (courrier ou courriel) auprès de la structure concernée pour tenter de résoudre le litige.

La saisine du médiateur se fait par le consommateur directement en ligne ou par courrier, auprès du médiateur dont les coordonnées ont été indiquées par la structure.

Le recours à un médiateur de la consommation est gratuit pour le consommateur (L612-1) et le professionnel est tenu de payer le recours au médiateur.

CONVENTION-CADRE ENTRE LA FHF ET L'ASSOCIATION DES MEDiateURS EUROPEENS : UN ACCES SIMPLIFIE AU DISPOSITIF DE MEDIATION

Afin de simplifier l'accès pour ses adhérents au dispositif de médiation de la consommation, la FHF a signé en 2019 une convention avec l'Association des Médiateurs Européens (AME), l'une des deux associations référencées par la CECMC pour le secteur des « EHPAD et maisons de retraite ».

Cette convention permet aux adhérents de la FHF de recourir de manière rapide et simplifiée à un dispositif de médiation à moindre coût, moyennant une cotisation annuelle et un tarif de la médiation négociés.

Coût de la médiation :

La convention prévoit ainsi une cotisation annuelle d'un montant de **14 €**, au titre des frais administratifs, soit **42 €** (TTC) pour la durée de la convention. C'est cette adhésion annuelle qui permet de désigner formellement l'AME comme médiateur pour l'établissement.

Le montant de la médiation est fixé dans la convention et il est fonction du montant sollicité par le consommateur (cf. article 6 de la convention individuelle) :

Montant sollicité par le consommateur	Montant à la charge du professionnel
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par le professionnel qui s'y oblige à la fin de la médiation.

Comment adhérer pour désigner l'AME ?

L'adhésion à l'AME s'effectue directement sur son site : <https://www.mediationconso-ame.com/>

- ⇒ Sur la page d'accueil, rubrique « vous êtes un professionnel » allez dans « 1/ téléchargez une convention »
- ⇒ Il faut ensuite cliquer sur le logo FHF puis indiquer les identifiants et mots de passe suivants :
 - Identifiant : fhf2019
 - Code : **HY4cdDqmoYzM**