



Communiqué de presse  
18 avril 2012

### **REVISION DE LA DIRECTIVE MEDIATION :**

#### **INDEPENDANCE, TRANSPARENCE, EFFICIENCE... 3 CONDITIONS NON NEGOCIABLES !**

**Alors que la proposition de directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) est actuellement débattue au sein du Parlement européen et du Conseil et que de nombreux lobbys s'agitent pour diluer encore davantage les systèmes de médiation, la CLCV et l'UFC-Que Choisir appellent les pouvoirs publics européens à tenir bon et garantir enfin les éléments indispensables à une médiation de qualité.**

Le projet européen, révélé en octobre dernier, pointe du doigt le manque d'indépendance des « médiateurs » salariés des entreprises en refusant de les considérer comme des organes de résolution extrajudiciaire des litiges. Mais le lobby s'organise pour annihiler toute avancée européenne... Comme le soulignait le Comité économique et social européen dans son avis du 13 mars 2012, bon nombre des dispositifs actuels ne sont que des faux-nez, des services clientèles qui ne disent pas leur nom. Mauvaise élève européenne, la France ne prend d'ailleurs pas le chemin d'une plus grande indépendance des médiateurs puisque la Commission de la médiation de la consommation (instance nouvelle à laquelle la CLCV et l'UFC-Que Choisir ont refusé de participer en raison de sa composition et de ses missions) a référencé le 14 mars dernier plusieurs systèmes de médiation interne.

Inquiets de la tournure que prennent les débats actuels à Bruxelles et soucieux de garantir des systèmes de médiation de qualité, la CLCV et l'UFC-Que Choisir s'associent pour réclamer que la législation européenne impose trois garde-fous indispensables pour assurer la confiance des consommateurs dans la médiation : l'indépendance des médiateurs, la transparence des solutions trouvées et l'efficacité de la médiation.

**INDEPENDANCE :** face à « l'indépendance d'esprit » prônée par les médiateurs internes auprès des instances bruxelloises, il convient d'exiger que l'impartialité ne devienne pas un pis-aller du principe d'indépendance. Contrairement au service de traitement des réclamations, premier niveau de contact entre le consommateur et le professionnel, la médiation ne doit pas constituer un échelon de plus dans l'organisation interne de l'entreprise. Seule une réelle indépendance statutaire et financière (absence de toute relation professionnelle économiquement dépendante avec l'entreprise partie au litige) peut assurer l'absence de lien d'intérêt entre le médiateur et les parties au litige.

**TRANSPARENCE :** si la confidentialité de la procédure en cours est souhaitable afin d'éviter toute pression extérieure, l'opacité des décisions, telle qu'elle existe actuellement, ne favorise pas la neutralité de celles-ci. La publication des décisions des litiges traités doit être obligatoire pour permettre une information utile des consommateurs comme des entreprises, en prévision de la survenance de cas similaires. Des statistiques sur le nombre de litiges soumis par catégorie, ainsi que le taux de respect des décisions prises par les professionnels complèterait efficacement ce dispositif.

**EFFICIENCE:** la CLCV, et l'UFC-Que Choisir défendent la médiation en tant qu'instrument complémentaire et efficace à l'action judiciaire, ne privant pas le consommateur de son droit fondamental d'accès à la justice. A cet effet, le médiateur devrait toujours avoir l'obligation d'informer le consommateur des droits dont il peut se prévaloir en vertu des dispositions légales. Si accessibilité, gratuité et rapidité sont des prérequis nécessaires, il convient également d'assurer l'effet suspensif du recours à la médiation, seul apte à préserver la crédibilité de cette alternative et à éviter de dissuader les parties d'y recourir.

**Aujourd'hui, la CLCV et l'UFC-Que Choisir saisissent conjointement:**

- la Commission européenne pour obtenir son soutien dans le rejet des « médiations » internes;
- les parlementaires européens pour leur demander de défendre des REL de qualité tels que demandés dans leur rapport d'initiative en date du 13 octobre dernier.

#### **CONTACTS PRESSE :**

**CLCV : Sandrine PERROIS : 01 56 54 32 30**

**UFC-Que Choisir : Marie Christine BRUMENT 01 44 93 19 84**