



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

conciliateurs

Question écrite n° 47959

Texte de la question

Mme Annie Genevard attire l'attention de Mme la garde des sceaux, ministre de la justice, sur les inquiétudes exprimées par les conciliateurs de justice concernant l'article L 133-4 du projet de loi sur la consommation. Les conciliateurs de justice œuvrent en toute indépendance pour l'État et pour les justiciables, en particulier les plus démunis. Or l'article L 133-4 les inquiète profondément car il fait courir le risque de rendre leur intervention facultative, au profit d'autres types de médiateurs, alors qu'ils sont indépendants et que leur saisine est gratuite, ce qui constitue une solide garantie de service public. Elle lui demande donc de préciser les intentions du Gouvernement quant aux attentes de ces bénévoles, qui vont dans le sens de la protection du consommateur et de la continuité du service public.

Texte de la réponse

L'article 26 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, relative à la consommation, a inséré un article L. 133-4 du code de la consommation, qui dispose que « Tout contrat écrit conclu entre un professionnel et un consommateur mentionne la possibilité en cas de contestation de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends ». Cette disposition constitue une première étape pour la transposition en droit français de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui a pour objet de proposer aux consommateurs de régler leurs litiges avec les professionnels par des voies extrajudiciaires. C'est donc dans ce cadre que cet article impose aux professionnels d'insérer dans les contrats proposés aux consommateurs une clause rappelant la possibilité, pour les consommateurs, d'avoir recours à un mode alternatif de règlement des différends. Le fait que cet article mette en avant la médiation conventionnelle en tant que mode alternatif de règlement des différends, notamment parce que la médiation est en pratique déjà largement proposée par les professionnels des différents secteurs d'activité concernés au titre de ce qui est plus communément désigné sous le terme de « médiation d'entreprise », n'est cependant en rien exclusif et n'a nullement vocation à écarter la conciliation conventionnelle. En effet, à côté de la médiation conventionnelle, il est visé à l'article L. 133-4, précité, « tout autre mode alternatif de règlement des différends », ce qui inclut sans ambiguïté la conciliation conventionnelle. Cette catégorie particulière de médiation, effectuée par les conciliateurs de justice, n'est donc nullement exclue de ce dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Données clés

Auteur : [Mme Annie Genevard](#)

Circonscription : Doubs (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47959

Rubrique : Justice

Ministère interrogé : Justice

Ministère attributaire : Justice

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 janvier 2014](#), page 602

Réponse publiée au JO le : [25 novembre 2014](#), page 9910