

Communiqué de presse

Partenariat « relation consommateurs-structures »

La FESP désigne l'organisme de médiation de la consommation pour ses adhérents

Afin de répondre aux nouvelles obligations légales en matière de protection des consommateurs, la FESP signe une convention avec l'AME, organisme de médiation agréé par l'Etat.

La Fédération du service aux particuliers (Fesp) a signé, le 25 août 2017, avec l'Association des médiateurs européens (AME)¹, une convention de partenariat présentant des tarifs préférentiels pour ses adhérents, dans le cadre d'un accompagnement sur les éventuelles questions posées dans leurs relations avec les clients-consommateurs.

Ce dispositif répond à une obligation légale, avec pour objectif d'éviter d'éventuelles procédures judiciaires. Il s'agit d'un mode de règlement extrajudiciaire des litiges par lequel un professionnel et un consommateur tentent de trouver, avec l'aide d'un médiateur, une solution amiable pour résoudre le litige qui les oppose. La médiation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution du contrat de vente ou de prestation de services qui les lie.

Une offre négociée à moindre coût pour les adhérents

Il suffit pour les adhérents de la fédération de souscrire une cotisation annuelle d'un montant négocié à 10 euros, correspondant aux frais administratifs. Le tarif d'accompagnement en cas de médiation est fixé pour les adhérents de la Fesp à seulement 100 euros.

La Fesp souligne que la loi prévoit que tout manquement au dispositif énoncé est passible d'une amende administrative d'un montant de 15 000 euros pour les personnes morales et de 3 000 euros pour les personnes physiques.

Une obligation légale. L'ordonnance en date du 20 août 2015 et le décret du 30 octobre 2015, transposant la directive européenne n°2013/11/UE en date du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ont mis en place un régime de médiation des litiges de consommation généralisé. En effet, la mise en place d'une médiation des litiges de consommation est, depuis le 1^{er} janvier 2016, obligatoire et payante pour les professionnels et doit être totalement gratuite pour les consommateurs². Ainsi, le professionnel doit garantir au consommateur un recours effectif au dispositif de médiation et doit notamment lui communiquer les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève. Aussi, le professionnel supporte le coût de la médiation.

Contact presse : Gaëlle Dufour, 01 53 85 40 80

¹ Entité de médiation de la consommation agréée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

² Articles L.611 à L.612 et R.612 à R.616 du Code de la consommation.