



1. Origine et objectifs de la médiation de la consommation

La médiation est un mode de règlement des conflits extra judiciaire qui s'inspire des méthodes anglo-saxonnes de négociation.

La médiation de la consommation trouve son origine dans une [directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#).

Cette directive a été transposée en droit français par une [ordonnance du 20 août 2015](#) aujourd'hui codifiée [aux articles L611-1 et suivants](#) du code de la consommation. Son principal objectif est de désengorger les tribunaux.

En droit français, depuis le 1er janvier 2016, tout client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un professionnel. Le code de la consommation prévoit la mise en place de la médiation de la consommation quel que soit le secteur économique ou l'activité exercée, et fait peser l'obligation de désigner un médiateur sur tous les professionnels.

Tous les architectes qui contractent avec un consommateur doivent donc désigner un médiateur de la consommation dans leur contrat, en indiquant obligatoirement son nom et ses coordonnées.

A défaut, conformément à l'article [L641-1 du code de la consommation](#), tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

2. Définition de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation est un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un litige entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur.

Par « professionnel », on entend toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Par « consommateur », on entend toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel ([article L.611-2 du code de la consommation](#)).

Elle concerne 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, que le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel ou qu'il réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel au moment de la conclusion du contrat.

En revanche, il est impossible d'avoir recours à la médiation des litiges de la consommation ([article L.611-3 du code de la consommation](#)) en cas de :

- litiges entre professionnels,
- réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel,
- négociations directes entre le consommateur et le professionnel
- tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation,
- procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

3. Les grands principes de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation est **gratuite pour le consommateur**.

Les parties ont accès au processus de médiation sans obligation de faire appel à un avocat. Elles peuvent, à leur charge, se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus, et peuvent solliciter un avis indépendant sur le litige (article R.612-1 du code de la consommation).

C'est un **processus volontaire à l'initiative du consommateur**. Il est librement **accepté par les parties**. L'architecte a le droit de refuser de recourir à la médiation de la consommation pour régler le litige. Les parties peuvent également à tout moment se retirer du processus. A défaut d'accord amiable, les parties sont libres d'accepter la proposition de solution formulée par le médiateur.

Le médiateur de la consommation est soumis à **l'obligation de confidentialité** ([article L.612-3 du code de la consommation](#)). Les noms des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

Le médiateur de la consommation dispose d'un **délai de 90 jours** à compter de la notification de sa saisine aux parties pour organiser la médiation. Pour les dossiers complexes, le médiateur peut prolonger le délai de 90 jours à condition d'en informer les parties.

4. La saisine du médiateur de la consommation

Dans le cas où la demande de règlement amiable du litige est sur initiative du client consommateur, il peut saisir le médiateur de la consommation dont le nom et les coordonnées sont mentionnés dans le contrat qu'il a conclu avec l'architecte.

Préalablement à toute saisine du médiateur, le consommateur doit avoir adressé une réclamation écrite à l'architecte, restée sans suite ou n'ayant pas aboutie à la résolution du litige.

Le médiateur n'est plus compétent lorsque l'architecte a déclaré le sinistre qui fait l'objet du litige auprès de son assureur et que ce sinistre a été pris en charge par son assureur. Il n'est pas non plus compétent lorsque l'architecte a saisi, avant que le consommateur ne saisisse le médiateur de la consommation, le CROA pour régler le litige. Le litige ne doit pas non plus avoir été examiné ou être en cours d'examen par un tribunal.

Si l'architecte refuse de recourir à la médiation de la consommation pour régler le litige, ou si le processus de médiation n'aboutit pas, ou si l'objet du litige n'entre pas dans le champ d'application de la médiation de la consommation, le consommateur ou l'architecte peut saisir le Conseil régional de l'Ordre des architectes (CROA) gratuitement, avant toute procédure judiciaire sauf conservatoire. Le CROA pourra alors soit organiser une procédure de conciliation, soit émettre un avis sur l'objet du différend.

NB : Dans le cas où la demande amiable de règlement du litige émane de l'architecte, il doit avant toute procédure judiciaire, si cela est prévu au contrat, saisir son CROA afin qu'il émette un avis sur l'objet du différend ou organise une procédure de conciliation.
En matière de recouvrement d'honoraires, la saisine du CROA est facultative.