



# Comment mettre en place le nouveau droit à la médiation dans les litiges de consommation ? Read more

Fiche pratique publié le **22/04/2016**, vu **1471 fois**, Auteur : [Maître Naciri-Bennani Zineb](#)

L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, transposant la directive européenne n°2013/11 du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, a créé au livre Ier un titre V du Code de la consommation intitulé « Médiation des litiges de la consommation ». Les modalités pratiques qui entourent ce processus de médiation ont été précisées par le décret n°2015-1382 en date du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, modifiant la partie réglementaire, et le décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises.  
<http://www.village-justice.com/articles/Comment-mettre-place-nouveau-droit,22001.html>

L'article L. 152-1 du Code de la consommation offre au consommateur le **droit de recourir gratuitement** à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel et oblige le professionnel à garantir un **recours effectif, facultatif et gratuit** à ce nouveau droit.

La médiation de la consommation s'applique à tous **litiges nationaux ou transfrontaliers** entre consommateurs et professionnels.

En sont exclus les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Depuis le **1er janvier 2016**, les professionnels ont l'obligation de se mettre en conformité avec l'ensemble de ce nouveau dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges.

Read more at <http://www.village-justice.com/articles/Comment-mettre-place-nouveau-droit,22001.html#c2SHzcyjX2EtMqF4Z.99>