



PRÉFET DU BAS-RHIN

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUE DE PRESSE

Strasbourg, le 23 février 2021

Médiateurs de la consommation : retrait de MEDICYS

Par décision du 15 février 2021, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a prononcé le retrait du centre de la médiation et de cyber-services MEDICYS, de la liste des médiateurs de la consommation référencés. Dès lors, MEDICYS ne peut plus engager ou poursuivre aucune activité de médiation auprès des entreprises.

Les professionnels qui avaient choisi MEDICYS comme médiateur de la consommation sont invités à désigner le plus rapidement possible un autre médiateur figurant sur la liste : www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references

La direction départementale de la protection des populations (DDPP) du Bas-Rhin rappelle aux grandes, moyennes et petites entreprises, que **l'adhésion à un médiateur de la consommation est obligatoire** dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente de biens ou de prestation de services avec un consommateur.

Le médiateur de la consommation est un professionnel agréé de la conciliation. Son rôle est de proposer une issue à un litige qui n'aurait pas pu être résolu à l'amiable entre le consommateur et le professionnel. La médiation permet souvent d'éviter le recours aux tribunaux civils pour l'arbitrage des différences. Certains sont spécialisés, adossés à une fédération, d'autres généralistes. Les entreprises sont libres d'adhérer au médiateur de leur choix.

Les obligations de l'entreprise sont les suivantes :

- communiquer spontanément les coordonnées du médiateur aux consommateurs avec lesquels un litige n'a pu être résolu. ;
- faire figurer les coordonnées du médiateur sur son site internet, le cas échéant, ainsi que celles de la plateforme de résolution en ligne des litiges (ou RLL, accessible depuis l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Faire uniquement référence à l'existence de la CECMC ne permet pas de satisfaire aux obligations légales. Chaque professionnel doit obligatoirement contracter avec un médiateur référencé par la CECMC.

La DDPP du Bas-Rhin mène des enquêtes régulières sur ces obligations. L'article L.641-1 du Code de la consommation prévoit, en cas de non-respect de ces dernières, une amende administrative de 3 000 euros maximum pour la personne physique et 15 000 euros maximum pour la personne morale.

Plus d'informations : www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation

Contact presse

Bruno IOSSIF
Tél : 03 88 21 68 82
Mél : bruno.iossif@bas-rhin.gouv.fr

Préfecture du Bas-Rhin
Tél : 03 88 21 67 68
www.bas-rhin.gouv.fr
5, place de la République – 67 073 Strasbourg Cedex
f @PrefetGrandEstBasRhin
t @Prefet67