



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Commission d'évaluation et de contrôle
de la médiation de la consommation**

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Médiateurs de la consommation :
une activité soutenue en 2022**

Paris, le 07/08/2023

Avec près de 180 000 demandes de médiation reçues en 2022, l'activité des médiateurs de la consommation s'est maintenue à un niveau élevé, équivalent à 2021. Ce résultat témoigne de l'ancrage progressif du dispositif dans les pratiques commerciales.

En contribuant à pacifier les relations commerciales, les 86 médiateurs de la consommation interviennent, gratuitement, dans tous les secteurs d'activité économique. Ils favorisent le règlement à l'amiable des litiges opposant consommateurs et professionnels dans le cadre de l'exécution de contrats touchant à tous les aspects de la vie quotidienne. Sous peine de sanctions, tout professionnel a l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève. Ces derniers sont référencés par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), laquelle, assistée par la DGCCRF, vérifie qu'ils répondent aux exigences d'indépendance, d'impartialité et d'efficacité du processus de médiation.

En 2022, ce processus de médiation a pu être engagé dans 91 % des saisines recevables, débouchant, pour 74 % d'entre elles, sur un accord amiable ou une proposition de solution acceptée par les parties prenantes. Les saisines recevables ne donnant pas lieu à médiation (9 %) couvrent deux cas de figure : soit le professionnel privilégie la négociation d'un accord direct avec le consommateur, soit, il active des procédures internes de gestion des contentieux, en particulier pour les professions réglementées. Dans les deux cas, le consommateur doit rester informé de son droit à recourir à un médiateur de la consommation.

Les dispositions adoptées en 2022, visant à fluidifier la recevabilité des saisines, se sont traduites par une amélioration du taux de recevabilité, en particulier dans les secteurs bancaires et de l'assurance. Néanmoins, le taux de saisines irrecevables reste élevé (48%), s'expliquant principalement par une méconnaissance du dispositif. En effet, le consommateur doit préalablement adresser sa réclamation, par écrit, au professionnel concerné. Ce n'est alors qu'en l'absence de solution ou de réponse que le médiateur compétent pourra être saisi, dans un délai de deux à douze mois à compter de la première notification du litige.

Enfin, la CECMC relève, en 2022, un allongement du délai moyen de traitement des saisines à 103 jours, excédant sensiblement le délai réglementaire de 90 jours, et un allongement du délai moyen d'examen

de la recevabilité des saisines à 18 jours, conforme aux limites réglementaires de 21 jours. A cet égard, la CECMC veillera, en 2023, aux moyens alloués aux médiateurs avec l'objectif de contenir les délais de mise en œuvre dans les minima réglementaires ; cet indicateur étant essentiel à la crédibilité de ce dispositif, conçu comme une alternative aux recours judiciaires.

Liens utiles :

- Vous rencontrez un problème de consommation avec un professionnel ? Contactez la DGCCRF [ici](#)
- [Liste des médiateurs de la consommation](#)

Service presse de la DGCCRF

01 44 97 23 91

presse@dgccrf.finances.gouv.fr