

## ARTICLE, CODE, DECRET, ORDONNANCE ET TEXTES DE LOI

- ▶ La loi [n° 95-125 du 8 février 1995](#) et le décret [n° 96-652 du 22 juillet 1996](#) ont introduit la médiation judiciaire dans le Code de Procédure Civile.
- ▶ [Ordonnance 2011-1540 du 16 novembre 2011](#) et le [Décret du 20 janvier 2012](#) relatif à la résolution amiable des différends par la médiation conventionnelle.
- ▶ Depuis le 01 Avril 2015, il faut justifier d'une tentative de résolution amiable des conflits pour pouvoir saisir un juge. [Décret n° 2015-282 du 11 Mars 2015](#) relatif à la simplification de la procédure civile à la communication électronique et à la résolution amiable des différends.
- ▶ Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a désormais le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. C'est le principe énoncé par [l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant la directive européenne du [21 mai 2013 \(2013/11/UE\) dans le Code de la consommation](#).

- ▶ [Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015](#) déterminant le processus de médiation des litiges de la consommation.
  
- ▶ [Articles L. 156-1](#) et [L. 616-1](#) et [R 616-1 et suivants du code de la consommation](#). Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.
  
- ▶ [Article L. 141-1-2 du code de la consommation](#) et [L.156-3 du code de la consommation](#). Est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.
  
- ▶ [Article L611-1 et suivant du Code de la consommation](#) dispose que la médiation des litiges de la consommation est un processus de médiation conventionnelle.
  
- ▶ [Article R612-1 et suivants](#) : Exigence afférente à la médiation de la consommation.
  
- ▶ [Articles L 613-1](#) et [articles R613-1](#) et suivants : Statut du médiateur de la consommation.

▶ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR> : PLATEFORME EUROPÉENNE DE  
RÉSOLUTION DES LITIGES

▶ [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation-62-fr.do](https://e-justice.europa.eu/content_mediation-62-fr.do) : LE SITE DE LA COMISSION EUROPÉENNE DE LA MÉDIATION  
DE LA CONSOMMATION