

## **Chapitre II : MESURES CONSÉCUTIVES AUX CONTRÔLES**

### **Section 1 : Mesures de police administrative**

#### **Sous-section 1 : Informations précontractuelles, pratiques commerciales, contrats et crédit**

##### **Article L. 532-1**

*anciennement VII, alinéas 2 à 4 de l'article L. 141-1 du code de la consommation*

Le fait de ne pas déférer dans le délai imparti à une injonction relative aux infractions ou aux manquements constatés avec les pouvoirs mentionnés aux articles L. 511-5, L. 511-6 et L. 511-7, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder :

1° Pour une personne physique : 1 500 euros et pour une personne morale : 7 500 euros, lorsque l'infraction ou le manquement ayant justifié la mesure d'injonction est sanctionné par une amende au plus égale à celle prévue pour une contravention de la cinquième classe ou par une amende administrative dont le montant est au plus égal à 3 000 euros pour une personne physique et à 15 000 euros pour une personne morale ;

2° Pour une personne physique : 3 000 euros et pour une personne morale : 15 000 euros, lorsque l'infraction ou le manquement ayant justifié la mesure d'injonction est sanctionné par une peine délictuelle ou une amende administrative dont le montant excède pour une personne physique 3 000 euros et 15 000 euros pour une personne morale.

L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation prononce l'amende dans les conditions prévues au chapitre II du titre II.

#### **Sous-section 2 : Mesures spécifiques applicables aux produits, aux services et aux établissements**

##### **Article L. 532-2**

*anciennement alinéa 2 partiel injonction de l'article L. 218-7 du code de la consommation*

Le fait de ne pas déférer dans le délai imparti à une injonction relative aux infractions ou aux manquements constatés avec les pouvoirs mentionnés à l'article L. 511-15 est puni d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 15 000 euros.

Le montant de l'amende peut être porté à 30 000 euros lorsque les produits ou les services concernés présentent ou sont susceptibles de présenter un danger pour la santé publique ou la sécurité des consommateurs.

##### **Article L. 532-3**

*anciennement alinéa 2 partiel autres mesures de l'article L. 218-7 du code de la consommation*

Le fait de ne pas exécuter les mesures ordonnées en application des articles L. 521-4 à L. 521-16 et L. 521-19 à L. 521-22 est puni d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 15 000 euros.

Le montant de l'amende peut être porté à 30 000 euros lorsque les produits ou services concernés par ces mesures présentent ou sont susceptibles de présenter un danger pour la santé publique ou la sécurité des consommateurs.

##### **Article L. 532-4**

*anciennement article L. 223-1 du code de la consommation*

Le fait de ne pas exécuter les mesures ordonnées en application des articles L. 521-23 et L. 521-24 est puni d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 30 000 euros.

## **Titre IV : DISPOSITIONS RELATIVES À L'OUTRE-MER**

### **Livre VI : RÈGLEMENT DES LITIGES**

#### **Titre I : MÉDIATION**

#### **Chapitre I : DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

**Article L. 611-1**Cité par : L. 611-2*anciennement sauf a) de l'article L. 151-1 du code de la consommation*

Pour l'application du présent titre, on entend par :

1° Litige national : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;

2° Litige transfrontalier : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;

3° Contrat de vente : tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;

4°- Contrat de prestation de services : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix ;

5° Médiation des litiges de la consommation : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;

6° Médiateur de la consommation : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

7° Médiateur public : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d'intervention.

**Article L. 611-2***anciennement article L. 151-2 du code de la consommation*

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre Ier du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l'article L. 611-1.

**Article L. 611-3***anciennement article L. 151-3 du code de la consommation*

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- 1° Aux litiges entre professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

**Article L. 611-4***anciennement article L. 151-4 du code de la consommation*

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

- 1° Les services d'intérêt général non économiques ;
- 2° Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- 3° Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

**Chapitre II : PROCESSUS DE MÉDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION****Article L. 612-1***anciennement article L. 152-1 du code de la consommation*

Tout consommateur a 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. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

#### **Article L. 612-2**

*anciennement article L. 152-2 du code de la consommation*

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

#### **Article L. 612-3**

*anciennement article L. 152-3 du code de la consommation*

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

#### **Article L. 612-4**

*anciennement article L. 152-4 du code de la consommation*

Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

#### **Article L. 612-5**

*anciennement article L. 152-5 du code de la consommation*

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 615-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

### **Chapitre III : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

#### **Article L. 613-1**

*Cité par : L. 613-3, L. 614-4, L. 615-1*

*anciennement article L. 153-1 du code de la consommation*

Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

2° Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;

3° Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;

- 4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.  
 Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.  
 Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

#### **Article L. 613-2**

*anciennement article L. 153-2 du code de la consommation*

Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

2° A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;

3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

#### **Article L. 613-3**

*Cité par : L. 615-1*

*anciennement article L. 153-3 du code de la consommation*

Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, il répond aux exigences prévues par les dispositions de l'article L. 613-1 et dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations agréées de défense des consommateurs et de représentants des professionnels.

## **Chapitre IV : OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

#### **Article L. 614-1**

*Cité par : L. 614-4*

*anciennement alinéa 1 de l'article L. 154-1 du code de la consommation*

Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

#### **Article L. 614-2**

*anciennement alinéa 4 de l'article L. 154-1 du code de la consommation*

Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

#### **Article L. 614-3**

*anciennement alinéa 3 de l'article L. 154-1 du code de la consommation*

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

#### **Article L. 614-4**

*anciennement alinéa 2 de l'article L. 154-1 du code de la consommation*

La liste des informations mentionnée à l'article L. 614-1 et le rapport annuel mentionné à l'article L. 613-1 sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat.

#### **Article L. 614-5**

*anciennement article L. 154-2 du code de la consommation*

Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité. La liste de ces informations est fixée par décret en Conseil d'Etat.

## **Chapitre V : COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

#### **Article L. 615-1**

Cité par : L. 614-5, L. 615-2, L. 612-5

*anciennement alinéa 1 de l'article L. 155-1 du code de la consommation  
anciennement article L. 155-2 du code de la consommation*

La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, placée auprès du ministre chargé de l'économie, a pour mission :

- 1° D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 ;
- 2° De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne ;
- 3° D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

#### **Article L. 615-2**

*anciennement article L. 155-3 du code de la consommation*

Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées au présent titre, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article L. 615-1.

S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'Etat. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

#### **Article L. 615-3**

*anciennement article L. 155-4 du code de la consommation*

La commission peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de défense des consommateurs agréées ou par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre.

Elle peut également se saisir d'office.

La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

#### **Article L. 615-4**

*anciennement article L. 155-6 du code de la consommation*

Un décret en Conseil d'Etat précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

## **Chapitre VI : INFORMATION ET ASSISTANCE DU CONSOMMATEUR**

#### **Article L. 616-1**

Cité par : L. 641-1

*anciennement article L. 156-1 du code de la consommation*

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret 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. 616-2**

*Cité par : L. 641-1*

*anciennement article L. 156-2 du code de la consommation*

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

#### **Article L. 616-3**

*anciennement article L. 156-4 du code de la consommation*

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

## **Titre II : ACTIONS EN JUSTICE DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS**

### **Chapitre I : ACTIONS EXERCÉES DANS L'INTERÊT COLLECTIF DES CONSOMMATEURS**

#### **Section 1 : Action civile**

##### **Article L. 621-1**

*Cité par : L. 621-2, L. 621-3, L. 621-7, L. 621-9*

*anciennement article L. 421-1 du code de la consommation*

Les associations régulièrement déclarées ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs peuvent, si elles ont été agréées à cette fin en application de l'article L. 811-1, exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

Les organisations définies à l'article L. 211-2 du code de l'action sociale et des familles sont dispensées de l'agrément pour agir en justice dans les conditions prévues au présent article.

##### **Article L. 621-2**

*Cité par : L. 621-9*

*anciennement article L. 421-2 du code de la consommation*

Les associations de consommateurs mentionnées à l'article L. 621-1 et agissant dans les conditions précisées à cet article peuvent demander à la juridiction civile, statuant sur l'action civile ou à la juridiction répressive, statuant sur l'action civile, d'ordonner au défendeur ou au prévenu, le cas échéant sous astreinte, toute mesure destinée à faire cesser des agissements illicites ou à supprimer une clause illicite dans le contrat ou le type de contrat proposé aux consommateurs ou dans tout contrat en cours d'exécution.

Elles peuvent également demander, selon le cas, à la juridiction civile ou à la juridiction répressive de déclarer que cette clause est réputée non écrite dans tous les contrats identiques en cours d'exécution conclus par le défendeur ou le prévenu avec des consommateurs et de lui ordonner d'en informer à ses frais les consommateurs concernés par tous moyens appropriés.

##### **Article L. 621-3**

*anciennement alinéa 1 de l'article L. 421-3 du code de la consommation*