



CLUB DES MÉDIATEURS  
DE SERVICES AU PUBLIC

XB / 08 02 2016 V3

## Conférence du Club des Médiateurs de Services au Public

« **Certaines prestations des collectivités territoriales relèvent-elles de la médiation de la consommation ?** » telle était la question à laquelle la conférence organisée le 3 février par le Club des Médiateurs de services au public souhaitait tenter de donner une réponse.

Rappelons que les dispositions du Code de la consommation introduites par l'ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive du 21 mai 2013 prévoient que relèvent de la médiation de la consommation les **litiges nationaux et transfrontaliers « de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services »**

Accueilli par M. Emmanuel CONSTANS, Président d'honneur du Club des médiateurs, M. Jacques TOUBON, Défenseur des droits, a ouvert les travaux de la conférence menés sous l'égide de M. Bernard DREYFUS, Délégué Général à la Médiation avec les services publics et titulaire de la Chaire « Collectivités locales » au CNAM.

Mme Nathalie HOMOBONO, Directrice Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes a fait le point sur la mise en œuvre de l'ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. De premières notifications de médiations à la Commission européenne ont été faites fin janvier à la suite de la mise en place de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Puis, M. Jean MAÏA, Directeur des Affaires juridiques des ministères économiques et financiers, a présenté les premières conclusions communes des services de Bercy :

- certains domaines sont clairement hors du champ (enseignement supérieur, santé), de même que l'accès aux prestations (raccordement au réseau d'eau par exemple).
- En revanche :
  - Oui, pour certaines de leurs prestations donnant lieu à paiement, les collectivités territoriales peuvent être considérées comme des professionnels au sens du Code de la consommation,
  - Oui, certaines des prestations qu'elles offrent, directement ou sous leur égide, sont considérées comme des contrats de fourniture de services.

Ainsi, ces activités, par exemple la fourniture d'eau ou la vie du bail d'un logement social, relèvent bien de la médiation de la consommation. En conséquence, pour ces prestations, les collectivités territoriales, à l'instar de tous les professionnels, doivent désormais indiquer au consommateur les coordonnées d'un médiateur de la consommation auquel il peut recourir en cas de litige persistant, ce qui suspend alors les délais de recours.

Les représentants de la Direction Générale des Finances Publiques et du Médiateur des ministères économiques et financiers ont resitué le rôle du comptable public dans le cadre des relations ordonnateur/comptable et expliqué les différents niveaux de traitement des réclamations relatives aux prestations des collectivités territoriales.

Puis, les nombreux médiateurs présents, à la tribune comme dans le public, qu'ils soient médiateurs sectoriels comme le médiateur de l'Eau ou médiateurs de régions, de départements ou de municipalités, ont pu esquisser de manière très ouverte des pistes pour satisfaire à ces obligations nouvelles, l'ensemble des débats de la conférence étant animés par M. Dominique BRAYE, Médiateur de l'Eau.

Le médiateur de la ville et du département de Paris, M. Eric FERRAND, a conclu, en tant que Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales, cette conférence qui a permis de poser des jalons très utiles pour la poursuite des réflexions et des travaux, dans la perspective de la mise en œuvre concrète et rapide du nouveau cadre généralisant la médiation de la consommation.