

3 noiembrie 2015

MORF nr. 0253 din 31 octombrie 2015

Textul nr. 42

DECRET

**Decretul nr. 2015-1382 din 30 octombrie 2015 privind litigiile în materie de consum**

NOR: EINC1517228D

ELI:<http://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo/texte>  
Alias: <http://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/2015-1382/jo/texte>

Public vizat: profesioniști și consumatori.

Obiect: soluționarea amiabilă a litigiilor în materie de consum prin recurgerea la un proces de mediere în domeniul consumului.

Intrare în vigoare: textul intră în vigoare a doua zi după publicarea sa.

Notă: prezentul decret creează în partea de reglementare a codului privind consumul un titlu dedicat medierii litigiilor în domeniul consumului. Aceasta indică regulile privind procesul de mediere în domeniul consumului, cerințele de independență sau imparțialitate asociate statutului de mediator în domeniul consumului și obligațiile de informare și de comunicare ale mediatorului. Acesta include, de asemenea, detalii privind compunerea, organizarea, mijloacele și modalitățile de funcționare a Comisiei de evaluare și de control al medierii în materie de consum. Acesta stabilește modalitățile de informare a consumatorului care îi permit să recurgă efectiv la un mediator în domeniul consumului și asistență a consumatorului în caz de litigiu transfrontalier. Pe scurt, acesta modifică Codul monetar și financiar, Codul asigurărilor și Codul de securitate socială pentru a permite aplicarea medierii în materie de consum în aceste sectoare.

Referințe: acest decret este promulgat în temeiul articolelor 1, 2, 3 și 4 din Ordonanța de nr. 2015-1033 din 20 august 2015 privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor în domeniul consumului și completează transpunerea Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE. Acest decret poate fi consultat pe site-ul Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Primul-ministru,

În baza raportului Ministrului Economiei, Industriei și Tehnologiilor Digitale,

Având în vedere Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE;

Având în vedere Codul asigurărilor și în special articolul R. 520-1;

Având în vedere Codul privind consumul și în special articolele L. 152-1, L. 153-1, L. 154-1, L. 154-2, L. 155-6, L. 156-1 și L. 156-4;

Având în vedere Codul monetar și financiar și în special cărțile VI și VII;

Având în vedere Codul securității sociale și în special articolul R. 932-1-1;

Având în vedere Legea nr. 2014-873 din 4 august 2014 pentru egalitatea efectivă între bărbați și femei și în special articolul 74;

Având în vedere Ordonanța nr. 2015-1033 din 20 august 2015 privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum și în special articolul 7;

Având în vedere Decretul nr. 2006-781 din 3 iulie 2006, modificat, de stabilire a condițiilor și a modalităților de achitare a costurilor ocazionate de deplasările temporare ale personalului civil al statului;

Având în vedere Decretul nr. 2015-354 din 27 martie 2015 privind accesul egal al femeilor și al bărbaților la comisiile și la instanțele consultative sau deliberative de pe lângă Primul-ministru, miniștri sau Banca franceză;

Având în vedere opinia Comitetului consultativ pentru legislație și reglementare financiară din 13 mai 2015;

Având în vedere opinia Consiliului superior al mutualității din 9 iunie 2015;

Având în vedere opinia Consiliul național de evaluare a normelor din 23 iulie 2015 ;

Consiliul de stat (secțiunea finanțe) fiind consultat,

Decretă:

## **Articolul 1**

Cartea I din Codul privind consumul este completat cu titlul V care se citește:

„ Titlul V

### **MEDIEREA LITIGIILOR ÎN MATERIE DE CONSUM**

#### **Capitolul I**

Definiții și domeniu de aplicare

Acest capitol nu include prevederi de reglementare.

#### **Capitolul II**

## Procesul de mediere a litigiilor în materie de consum

Articolul R. 152-1.-Medierea litigiilor în materie de consum îndeplinește cerințele următoare:

- a) Este ușor accesibilă pentru toate părțile, consumator sau profesionist, pe cale electronică sau prin corespondență simplă;
- b) Este gratuită pentru consumator, exceptând costurile prevăzute la literele c și d;
- c) Părțile au capacitatea, pe cheltuiala acestora, să fie reprezentate de un avocat sau să fie asistate de orice persoană la alegerea acestora în orice etapă a medierii;
- d) Fiecare parte poate, de asemenea, solicita opinia unui expert, suportând cheltuielile aferente. În caz de solicitare comună de expertiză, costurile sunt împărțite între părți.

Articolul R. 152-2.-De la primirea documentelor pe care se bazează cererea consumatorului, mediatorul în materie de consum notifică părțile pe cale electronică sau corespondență simplă că s-a apelat la acesta. Această notificare reamintește părților că pot să se retragă din proces în orice moment.

Articolul R. 152-3.-Mediatorul comunică, la cererea uneia dintre părți, toate sau o parte din documentele la dosar.

Mediatorul poate primi părțile împreună sau separat. În lipsa unui acord amiabil între acestea, mediatorul le propune o soluție pentru a rezolva litigiul.

Articolul R. 152-4.-Mediatorul, prezentând părților soluția pe care o propune, le reamintește, prin corespondență simplă sau cale electronică, următoarele:

- a) sunt libere să accepte sau să refuze propunerea de soluție;
- b) participarea la mediere nu exclude posibilitatea unui recurs la o instanță de judecată;
- c) soluția poate fi diferită de decizia pe care o pronunță judecătorul.

Mediatorul indică, de asemenea, care sunt efectele juridice ale acceptării propunerii de soluție și stabilește un termen-limită de acceptare sau de refuz al acesteia.

Articolul R. 152-5.-Finalizarea medierii are loc, cel târziu, în termen de 90 de zile de la data notificării indicate la articolul R. 152-2. Mediatorul poate prelungi acest termen, în orice moment, în caz de litigiu complex. Acesta notifică imediat părțile în acest sens.

## Capitolul III

### Statutul mediatorului în materie de consum

Articolul R. 153-1.-Mediatorul în materie de consum informează fără întârziere părțile cu privire la orice circumstanță care i-ar putea afecta independența, imparțialitatea sau de natură să creeze un conflict de interese, precum și la dreptul acestora de a se opune continuării misiunii sale. Dacă una dintre părți refuză în consecință să continue medierea,

misiunea mediatorului ia sfârșit. Dacă mediatorul este o persoană juridică, se procedează la înlocuirea persoanei fizice responsabile cu îndeplinirea misiunii de mediere.

Mediatorul nu poate primi instrucțiuni din partea părților.

## Capitolul IV

### Obligațiile de comunicare ale mediatorului în materie de consum

Articolul R. 154-1.-Site-ul mediatorului în materie de consum indicat la articolul L. 154-1 cuprinde următoarele informații:

- a) Adresa poștală și electronică a mediatorului;
- b) Indicarea înregistrării sale pe lista mediatorilor stabilită conform articolului L. 155-2;
- c) Decizia desemnării sale și durata mandatului său;
- d) Diplomele sale sau parcursul său profesional;
- e) Apartenența, dacă este cazul, la rețele de mediatori în litigii transfrontaliere;
- f) Tipurile de litigii pentru care are competență;
- g) Referințele la prevederile legislative și de reglementare privind medierea litigiilor în materie de consum;
- h) Cazurile în care un litigiu nu poate face obiectul unei medieri, în conformitate cu articolul L. 152-2 ;
- i) Lista de limbi folosite pentru mediere;
- j) Link-ul spre site-ul Comisiei Europene dedicat medierii în materie de consum.

Articolul R. 154-2.-Mediatorul pune, de asemenea, la dispoziția publicului pe site-ul său sau comunică la cerere raportul său anual de activitate care include informațiile următoare:

- a) Numărul de litigii de care s-a ocupat și obiectul acestora;
- b) Întrebările cel mai frecvent întâlnite în litigiile de care s-a ocupat și recomandările sale pentru a le evita;
- c) Procentul de litigii pe care le-a refuzat și evaluarea în procente a diverselor motive de refuz;
- d) Procentul de medieri întrerupte și cauzele principale de întrerupere;
- e) Durata medie necesară pentru soluționarea litigiilor;
- f) Procentul de medieri care sunt realizate, dacă se cunoaște;
- g) Existența cooperării în cadrul rețelelor de mediatori de litigii transfrontaliere;

h) Pentru mediatorii remunerați sau angajați exclusiv de un profesionist, procentul de soluții propuse în favoarea consumatorului sau a profesionistului, precum și procentul de litigii soluționate pe cale amiabilă.

Articolul R. 154-3.-Orice persoană fizică sau juridică ce dorește să fie înscrisă pe lista de mediatori, prevăzută la articolul L. 155-2, comunică Comisiei de evaluare și de control al medierii, indicate la articolul L. 155-1, pe lângă informațiile prevăzute la articolul R. 154-1 literele c - i:

- a) Coordonatele sale și adresa site-ului său;
- b) O declarație de motivație care să justifice desemnarea sa ca mediator în materie de consum;
- c) Informațiile privind structura sa și modalitățile de finanțare a activității sale de mediator în materie de consum, precum și, dacă există, o entitate care include mai mulți mediatori, modalitățile de finanțare a acestei entități, nivelul de remunerație și durata mandatului fiecăruia;
- d) O descriere a derulării interne a medierii.

Mediatorul notifică imediat Comisia cu privire la orice modificare a acestor informații.

Articolul R. 154-4.-Mediatorul în materie de consum transmite, de asemenea, Comisiei de evaluare și de control al medierii în materie de consum informațiile necesare evaluării activității sale cel puțin o dată la doi ani. Aceste informații includ cel puțin, în afară de informațiile prevăzute la articolul R. 154-2, următoarele:

- a) O descriere a cursurilor de formare în materie de mediere;
- b) O evaluare a eficacității medierii și a mijloacelor previzibile pentru îmbunătățirea rezultatelor.

## Capitolul V

Comisia de evaluare și de control al medierii în materie de consum

Articolul R. 155-1.- Comisia de evaluare și de control al medierii în materie de consum este compusă, în temeiul articolului L. 155-1, din:

- a) un consilier de stat;
- b) un consilier de la Curtea de casație în exercițiu sau onorific;
- c) patru personalități calificate în domeniul juridic sau în materie de mediere;
- d) doi reprezentanți ai asociațiilor de consumatori autorizate la nivel național; și
- e) doi reprezentanți ai organizațiilor profesionale.

Prevederile articolului 74 din Legea nr. 2014-873 din 4 august 2014 pentru egalitatea

efectivă între bărbați și femei și ale Decretului nr. 2015-354 din 27 martie 2015 privind accesul egal al femeilor și al bărbaților la comisiile și la instanțele consultative sau deliberative de pe lângă Primul-ministru, miniștri sau Banca franceză sunt aplicabile Comisiei de evaluare și de control al medierii în materie de consum. O hotărâre a ministrului economiei numește președintele și vice-președintele comisiei dintre membrii indicați la literele a și b.

Președintele și vice-președintele comisiei vor beneficia de o indemnizație forfetară anuală a cărei sumă este fixată prin hotărâre comună a Ministrului Economiei și a Ministrului Bugetului. Ceilalți membri ai comisiei vor beneficia de o indemnizație a cărei valoare per ședință este stabilită prin hotărâre comună a miniștrilor indicați anterior.

Membrii comisiei pot beneficia de rambursarea cheltuielilor de deplasare în condițiile stabilite de Decretul nr. 2006-781 din 3 iulie 2006 de stabilire a condițiilor și a modalităților de achitare a costurilor ocazionate de deplasările temporare ale personalului civil al statului.

Articolul R. 155-2.-Comisia analizează candidaturile persoanelor care doresc să fie înscrise pe lista mediatorilor în materie de consum având în vedere informațiile comunicate în temeiul articolului R. 154-3 și decide înscrierea acestora pe această listă.

Articolul R. 155-3.-Comisia notifică Comisia Europeană, în temeiul articolului L. 155-2, lista de mediatori în materie de consum, precizând că aceștia îndeplinesc cerințele de calitate și condițiile prevăzute la articolele R. 152-1 - R. 152-5. Lista include pentru fiecare mediator:

- a) Coordonatele sale și adresa site-ului său;
- b) Lista de limbi folosite pentru mediere;
- c) Tipurile de litigii pentru care este competent.

Orice modificare a informațiilor transmise este notificată imediat Comisiei Europene.

Articolul R. 155-4.-Comisia evaluează regulat mediatorii pentru a verifica dacă îndeplinesc în continuare condițiile și cerințele de calitate pentru exercitarea misiunii de mediator în materie de consum. În cazul în care comisia consideră că un mediator nu mai îndeplinește aceste cerințe, aceasta notifică mediatorul, prin decizie motivată, cu privire la lipsurile constatate și îi solicită să intre în conformitate în termen de trei luni de la data deciziei sale. După expirarea acestui termen, comisia decide cu privire la eliminarea mediatorului respectiv de pe listă.

Articolul R. 155-5.-Comisia pune la dispoziția publicului lista actualizată a mediatorilor pe site-ul său și furnizează link-ul spre site-ul Comisiei Europene dedicat medierii în materie de consum, precum și link-ul spre site-ul Centrului European pentru Consumatori – Franța. Această listă este, de asemenea, publicată în Monitorul Oficial al Competiției, Consumului și Combaterii Fraudelor.

Articolul R. 155-6.-Comisia publică pe site-ul său, o dată la patru ani, un raport privind evoluția și funcționarea medierilor în materie de consum și îl comunică Comisiei Europene. Acest raport include:

- a) Inventarul bunelor practice ale mediatorilor;
- b) Disfuncționalitățile proceselor de mediere descoperite prin statistici;
- c) Recomandări în vederea îmbunătățirii funcționării eficiente a medierilor și eficacității mediatorilor.

Cu titlu de excepție, un prim raport este publicat în termen de doi ani de la prima reuniune a membrilor săi.

Articolul R. 155-7.-Comisia poate audia orice persoană și poate primi orice document în vederea îndeplinirii misiunii sale.

Secretariatul său este asigurat de Direcția Generală pentru Competiție, Consum și Combaterea Fraudelor. Acesta este responsabil cu furnizarea de asistență comisiei pentru realizarea activităților sale, primirea cererilor persoanelor care doresc să se înscrie pe lista mediatorilor și informarea acestora cu privire la deciziile luate de comisie.

Articolul R. 155-8.-Comisia poate delibera legal doar în prezența președintelui sau a vice-președintelui și a minimum trei membri. Ședințele acestei comisii nu sunt publice.

Comisia se pronunță cu majoritate de voturi ale membrilor prezenți. Președintele ședinței are vot preponderent în caz de voturi egale ale membrilor.

## Capitolul VI

### Informarea și ajutorarea consumatorului

Articolul R. 156-1.-În temeiul articolului L. 156-1, profesionistul comunică consumatorului coordonatele mediatorului sau ale mediatorilor în materie de consum cu care lucrează indicând aceste informații vizibil și lizibil pe site-ul său, în condițiile generale de vânzare sau de servicii, pe notele de comandă sau orice alt suport. Acesta indică, de asemenea, adresa de internet a mediatorului sau adresele de internet ale mediatorilor.

Articolul R. 156-2.-Site-ul Comisiei de evaluare și de control al medierii în materie de consum include toate informațiile utile pentru consumator în caz de litigiu în materie de consum transfrontalier. Site-ul include, de asemenea, coordonatele Centrului European pentru Consumatori – Franța și indicații privind modalitățile de asistență de care pot beneficia consumatorii în vederea soluționării amiabile a unor astfel de litigii.”

## Articolul 2

Secțiunea III din capitolul IV titlul III din cartea V a Codului privind consumul este abrogată.

## Articolul 3

Codul monetar și financiar se modifică după cum urmează:

1° Secțiunea 2 din capitolul V titlul I din cartea VI este abrogată;

2° Articolele R. 746-8-1, R. 756-3-1 et R. 766-3-1 sunt abrogate.

#### **Articolul 4**

La articolul R. 621-12 din Codul monetar și financiar se adaugă un paragraf care se citește:

„ VI. – Mediatorul primește o indemnizație stabilită de președintele Autorității piețelor financiare după avizul colegiului. ”

#### **Articolul 5**

Ultimul paragraf al articolului R. 520-1 din Codul asigurărilor se înlocuiește cu prevederile următoare:

„ În concluzie, în vederea tratării diferitelor dispute, intermediarul furnizează coordonatele și adresa serviciului său de reclamații, dacă există, și indică modalitățile de recurs la un proces de mediere în condițiile prevăzute la titlul V din cartea I a Codului privind consumul. Intermediarul furnizează, de asemenea, coordonatele și adresa Autorității de control prudential și de soluționare. ”

#### **Articolul 6**

La articolul R. 932-1-1 litera n din Codul securității sociale după textul „ la soluționare și la buletinul de aderare sau la contract” se adaugă textul „și să recurgă la un proces de mediere în condițiile prevăzute la titlul V din cartea I a Codului privind consumul”.

#### **Articolul 7**

Ministrul Finanțelor și Conturilor Publice, Ministrul Afacerilor Sociale, Sănătății și Drepturilor Femeii, Ministrul Economiei, Industriei și Tehnologiilor Digitale și Secretarul de Stat pentru Comerț, Artizanat, Consum și Economie Socială și Solidară sunt responsabili, fiecare în sfera sa de competență, cu executarea prezentului decret care va fi publicat în Monitorul Oficial al Republicii Franceze (MORF).

Redactat la 30 octombrie 2015.

Manuel Valls  
De Prim-ministru:

Ministrul Economiei, Industriei și Tehnologiilor Digitale,  
Emmanuel Macron

Ministrul Finanțelor și Conturilor Publice,  
Michel Sapin



Ministrul Afacerilor Sociale, Sănătății și Drepturilor Femeii,  
Marisol Touraine

Secretarul de Stat pentru Comerț, Artizanat, Consum și Economie Socială și Solidară,  
Martine Pinville