

Le médiateur en ligne du Bade-Wurtemberg et du Land de Hesse: Pour que tout achat sur Internet puisse rimer avec réclamation en ligne



Pour la plupart des consommateurs français et européens, le commerce électronique est devenu un mode de consommation indispensable. Une réalité également tangible pour les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne : ces dernières années, environ 70% des cas traités relèvent du e-commerce. Bien souvent, lorsque la valeur du litige est faible, le consommateur veut éviter de s'engager dans une procédure judiciaire, jugée longue et compliquée. **A l'inverse, la médiation s'avère aussi simple que l'achat sur Internet : de chez eux et sans rendez-vous, les parties en litige, à l'aide du médiateur, peuvent convenir d'une solution.**

Fort de ce constat et soucieux d'aider les consommateurs de la région dans la résolution amiable de leur litige, le Centre Européen de la Consommation a mis en place depuis la mi-juin 2009 le projet pilote « Médiateur en ligne du Bade-Wurtemberg ». Initialement soutenu par le Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg, le Médiateur en ligne bénéficie également depuis juillet 2011 de la confiance du Ministère de l'Environnement, de l'Energie, de l'Agriculture et des Consommateurs du Land de Hesse. Ce projet tend par ailleurs à se développer : **dès le printemps 2012, le Land de Bavière ainsi que la société allemande Trusted Shops rejoindront le médiateur en ligne.**

Le Médiateur en ligne en quelques chiffres

- **637 cas** traités de juin 2009 à décembre 2011
- **Taux de satisfaction : environ 70 %** (rappelons que la solution proposée par le médiateur n'est en aucun cas une obligation)
- **Valeur du litige** en moyenne: **485,77 €**
- **Durée moyenne de la procédure :** environ **6 semaines** (moins pour certains cas, 24h par ex.)

Les propositions de la Commission européenne pour le règlement amiable des litiges en Europe

En respectant les recommandations de la Commission européenne (recommandation 98/257/EC) dès les prémises du projet, le Médiateur en ligne fait figure d'exemple pour les futurs organes extrajudiciaires au sein de l'Union européenne. **En novembre 2011, la Commission européenne a en effet présenté des mesures** visant à créer des organes extrajudiciaires de qualité pour tous les litiges de nature contractuelle entre les consommateurs et les entreprises. Afin d'aider le consommateur à trouver l'organe extrajudiciaire national compétent (par ex. le Médiateur en ligne), une plateforme européenne en ligne verra prochainement le jour pour les litiges relevant du commerce électronique.

Grâce à une coopération étroite avec les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, également implantés au sein de l'association franco-allemande Centre Européen de la Consommation, **les cas transfrontaliers font partie intégrante des missions du Médiateur en ligne, et ce depuis sa création.** En disposant dans tous les pays de l'UE d'organes extrajudiciaires tels que le Médiateur en ligne allemand, les propositions de la Commission européenne pourraient être mises en œuvre dès aujourd'hui. Preuve que ce Médiateur s'illustre comme un projet résolument novateur et précurseur.