

## **Thème : Impact de la législation de la médiation de la consommation**

### **Que s'est-il dit ?**

*Soyez concis et simple. Ecrivez lisiblement et clairement. Rédigez pour un lecteur qui n'aurait pas participé à l'atelier. Utilisez un feutre noir.. N'oubliez pas d'ajouter votre nom ainsi que celui des participants à l'atelier (faites circuler une autre feuille de compte-rendu). Rendez-vous ensuite dès que possible à la Salle de Rédaction au premier étage pour taper votre compte-rendu à l'ordinateur*

Environ 12 participants

La réglementation de la médiation de la consommation fera-t-elle évoluer les autres domaines de la médiation ? Cela suscite des espoirs et des craintes.

### **Espoirs :**

La forte médiatisation au sujet de la médiation de la consommation favorisera à terme le réflexe du recours à la médiation non seulement en matière de la consommation mais également dans d'autres domaines.

### **Craintes :**

- La gratuité déresponsabilise le consommateur et imprime dans son esprit le principe de la gratuité générale de la médiation.
- Le sur-encadrement de la médiation de la consommation risque de se répercuter sur les autres secteurs de la consommation.
- L'industrialisation de la médiation due à la volumétrie potentielle de médiation.
- La dévalorisation du travail du médiateur liée à une rémunération encadrée par la CECM. Le risque de médiation low cost.
- La création d'un droit à la médiation peut entraîner dans le chef du consommateur une confusion entre le droit à la médiation et le droit à avoir raison.
- Risque d'un vieillissement des médiateurs suite à la carence des trois ans.

Il serait souhaitable que les médiateurs fassent preuve de pédagogie et donnent une bonne image de la médiation de la consommation. Cela convaincra les consommateurs et leurs représentants de promouvoir la médiation en général.

En effet, les associations de consommateurs ont un rôle important vis-à-vis des pouvoirs publics.

### **Porteur du Thème (Nom et prénom)**

**Martine van der Wielen**

**Dominique Chevaillier Boisseau**

### **Autres participants (Noms et Prénoms) 12 participants**