

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Médiation de la consommation : les 10 changements que les professionnels du bien-être doivent anticiper

Directive (UE) 2025/2647 : une réforme européenne qui concerne directement les acteurs du bien-être et de la santé intégrative

Parution professionnelle à destination des adhérents du SPBE

Note de la rédaction : Cet article a pour objet d'informer les professionnels sur les évolutions du cadre européen du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Il ne constitue ni un avis juridique individualisé ni une communication commerciale relative à un dispositif de médiation particulier.

La médiation de la consommation est parfois perçue comme une simple obligation administrative parmi d'autres. Pourtant, la récente directive (UE) 2025/2647 du Parlement européen et du Conseil marque une nouvelle étape dans l'évolution du règlement extrajudiciaire des litiges au sein de l'Union européenne.

Cette réforme ne se limite pas à une actualisation technique du dispositif européen de règlement des différends. Elle traduit une volonté claire des institutions européennes : renforcer l'accès des consommateurs à des solutions amiables, améliorer l'effectivité des dispositifs existants et adapter le cadre juridique aux nouvelles réalités économiques et numériques.

Pour les praticiens du bien-être, les thérapeutes complémentaires, les accompagnants en santé intégrative ou encore les professionnels exerçant sous forme libérale, cette évolution mérite une attention particulière.

Au-delà des obligations réglementaires, c'est la manière de gérer la relation client et les situations de désaccord qui est désormais interrogée.

Pourquoi l'Europe réforme-t-elle la médiation de la consommation ?

Depuis l'adoption de la directive européenne de 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les modes amiables de résolution des conflits se sont progressivement imposés comme un élément essentiel de la protection du consommateur.

Toutefois, les travaux d'évaluation conduits au niveau européen ont mis en évidence plusieurs difficultés :

- une connaissance encore insuffisante du dispositif par les consommateurs ;
- un recours limité à la médiation dans certains secteurs d'activité ;
- des procédures parfois jugées complexes ou insuffisamment visibles ;
- une adaptation nécessaire aux nouvelles formes de consommation numériques.

La suppression de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) a également conduit les institutions européennes à repenser l'organisation générale du dispositif.

La directive (UE) 2025/2647 constitue ainsi une réforme de modernisation destinée à renforcer l'efficacité du système européen de règlement extrajudiciaire des litiges.

Premier changement : la médiation devient un élément stratégique de la relation client

Pendant longtemps, la médiation a été perçue par de nombreux professionnels comme une obligation réglementaire secondaire.

Cette vision tend aujourd'hui à évoluer.

Les pouvoirs publics européens considèrent désormais les mécanismes de règlement amiable comme un levier essentiel de confiance dans les relations économiques.

Pour les professionnels du bien-être, cette évolution est particulièrement significative.

Leur activité repose largement sur la qualité de la relation humaine, l'écoute et la confiance accordée par le client.

Lorsqu'un différend survient, les conséquences peuvent rapidement dépasser la seule question financière et affecter durablement l'image professionnelle.

La capacité à traiter efficacement les réclamations devient donc un enjeu stratégique.

Deuxième changement : l'information du consommateur fait l'objet d'une attention renforcée

La réforme européenne met fortement l'accent sur l'information des consommateurs.

L'expérience montre que de nombreux clients ignorent encore l'existence même des dispositifs de médiation.

Les professionnels ont donc intérêt à vérifier que les informations relatives à la médiation de la consommation sont clairement accessibles.

Cette vérification peut notamment porter sur :

- les conditions générales de vente ;
- les conditions générales de prestation de services ;
- les contrats ;
- les devis ;
- les supports numériques ;
- les mentions figurant sur le site internet.

L'enjeu n'est pas seulement de satisfaire à une obligation légale mais de garantir une information réellement compréhensible pour le consommateur.

Troisième changement : les prestations à distance deviennent un sujet central

Le développement des consultations en ligne et des prestations numériques transforme profondément les métiers du bien-être.

Aujourd'hui, de nombreux professionnels proposent :

- des consultations en visioconférence ;
- des accompagnements à distance ;
- des programmes numériques ;
- des formations accessibles en ligne.

Ces nouvelles pratiques ouvrent des perspectives importantes mais génèrent également de nouvelles situations de litige.

Les contestations peuvent porter sur :

- le contenu de la prestation ;
- les conditions d'annulation ;
- les modalités de remboursement ;
- les attentes du client concernant les résultats attendus.

La directive européenne prend pleinement en compte cette évolution des usages.

Quatrième changement : la prévention des litiges devient un outil de gestion professionnelle

L'analyse des différends de consommation révèle un enseignement récurrent.

La majorité des litiges ne résultent pas nécessairement d'un manquement professionnel.

Ils trouvent souvent leur origine dans :

- une information incomplète ;
- une mauvaise compréhension des attentes ;
- un défaut d'explication préalable ;
- une communication insuffisante.

Cette réalité invite les professionnels à considérer la prévention comme un véritable outil de gestion de leur activité.

Une information claire, des documents adaptés et une communication régulière permettent souvent d'éviter l'apparition même du différend.

Cinquième changement : la réputation numérique devient un enjeu indirect du règlement amiable

Les avis publiés sur internet occupent aujourd'hui une place importante dans le choix des consommateurs.

Une situation conflictuelle mal gérée peut rapidement se traduire par des commentaires négatifs diffusés sur différentes plateformes.

La médiation n'a pas vocation à intervenir sur les systèmes d'évaluation en ligne.

En revanche, elle participe à la résolution des difficultés avant que celles-ci ne dégénèrent et n'affectent durablement la relation entre le professionnel et son client.

Pour les métiers du bien-être, dont l'activité repose largement sur la recommandation et la confiance, cette dimension mérite une attention particulière.

Sixième changement : les organisations professionnelles jouent un rôle essentiel

La réforme européenne souligne indirectement l'importance de l'information et de la sensibilisation des professionnels.

Dans de nombreux secteurs, les organisations représentatives constituent les principaux relais d'information sur les évolutions réglementaires.

Le secteur du bien-être n'échappe pas à cette réalité.

Les syndicats et organisations professionnelles participent à la diffusion des bonnes pratiques et à l'accompagnement de leurs adhérents dans la compréhension des nouvelles obligations.

C'est dans cette perspective que sont aujourd'hui engagés des travaux d'information et de sensibilisation sur les conséquences pratiques de la directive (UE) 2025/2647 pour les professionnels du secteur.

Septième changement : la conformité ne suffit plus

La directive traduit une évolution importante de l'approche européenne.

Il ne s'agit plus uniquement de vérifier que les obligations légales sont respectées.

Les institutions européennes souhaitent également que les dispositifs soient réellement accessibles et effectivement utilisables par les consommateurs.

Cette notion d'effectivité constitue l'un des fils conducteurs de la réforme.

Huitième changement : les litiges transfrontaliers deviennent une réalité pour de nombreux professionnels

Le numérique a considérablement réduit les frontières économiques.

Un praticien installé en France peut aujourd'hui accompagner des clients situés dans d'autres États membres de l'Union européenne.

Cette évolution concerne de plus en plus les professionnels du bien-être.

Les mécanismes européens de règlement amiable prennent donc une importance croissante dans la sécurisation de ces relations transfrontalières.

Neuvième changement : la médiation s'inscrit dans une logique globale de confiance

La directive confirme une tendance observée depuis plusieurs années.

La médiation n'est plus seulement présentée comme une solution alternative au contentieux.

Elle devient progressivement un outil de confiance économique et de qualité de service.

Cette évolution est particulièrement pertinente pour les professions fondées sur la relation humaine et l'accompagnement personnalisé.

Dixième changement : l'anticipation devient la meilleure stratégie

La transposition de la directive donnera lieu à des évolutions du cadre juridique national.

Pour autant, les professionnels ont intérêt à anticiper dès aujourd'hui.

Plusieurs actions peuvent être engagées :

- vérifier les documents contractuels ;
- contrôler les mentions relatives à la médiation ;
- examiner les procédures internes de traitement des réclamations ;
- renforcer la qualité de l'information précontractuelle ;
- sensibiliser les collaborateurs lorsqu'ils interviennent dans la relation client.

Une réforme qui dépasse la seule conformité juridique

La directive (UE) 2025/2647 ne constitue pas une simple évolution réglementaire.

Elle traduit une transformation plus profonde de la manière dont l'Union européenne envisage la relation entre consommateurs et professionnels.

Pour les acteurs du bien-être et de la santé intégrative, l'enjeu dépasse largement la seule conformité aux obligations légales.

Il concerne également la qualité de la relation avec les clients, la prévention des différends, la confiance accordée à la profession et la capacité à répondre aux attentes croissantes des consommateurs.

Afin d'accompagner ses adhérents dans la compréhension de ces évolutions, le SPBE envisage l'organisation d'un temps d'échange consacré aux conséquences pratiques de cette réforme européenne et aux bonnes pratiques en matière de règlement amiable des différends.

Cette réforme constitue finalement une opportunité : celle de renforcer la qualité du dialogue entre professionnels et consommateurs dans un environnement économique où la confiance devient plus que jamais un facteur déterminant de pérennité et de développement.

Stéphane POUSSIN

Médiateur de la consommation

CONFLUENCE Médiations