

Charte de la médiation de la consommation

Société de la Médiation Professionnelle

Préambule

La charte de la médiation de la « Société de la Médiation Professionnelle », ci-après dénommée « l'entité de médiation » est rédigée conformément à la législation en vigueur, s'inscrit dans le cadre du règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation à savoir :

- Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- Vu le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- Vu l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- Vu le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- Vu le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;
- Vu les articles L611-1 à L616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation
- Vu les articles R 612-1 à R616-2 de la partie réglementaire de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation du Code de la consommation ;

Conformément à l'article R 612.1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le processus de médiation de la consommation implique une démarche volontaire des parties : liberté d'entrer ou non dans un processus de médiation ; liberté d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur ; le recours devant une juridiction lors du processus de médiation est toujours possible mais en ce cas la médiation se clôt.

1. Champs de compétence de l'entité de médiation « société de la médiation professionnelle »

1.a) les litiges entrant dans le champ de compétence de l'entité de médiation

La procédure de médiation, objet de la présente Charte, a pour objet de traiter tout différend ou litige né entre le professionnel et son client agissant en qualité de consommateur, portant sur les contrats de vente de marchandises ou contrats de prestation de services faisant l'objet d'un litige national ou transfrontalier.

Pour entrer dans le champ de compétence de l'entité de médiation, le litige doit concerner un professionnel ayant adhéré à la médiation proposée par « société professionnelle de la médiation » par le biais d'une convention spécifique évaluée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

L'entité de médiation ne peut être saisie que de demandes de médiation rédigées en langue française et seulement pour des litiges opposant un consommateur à un professionnel ayant adhéré à l'entité de médiation.

1. Les litiges exclus

Conformément à l'article L.611-3, il convient de rappeler que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

1° Aux litiges entre professionnels ;

2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Enfin, ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant :

1° Les services d'intérêt général non économiques

2° Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux

3° Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

2. Qualités de L'entité de médiation

L'entité de médiation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, et neutre dans le cadre d'une procédure transparente, efficace.

Conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation, elle informe, sans délai, les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission.

Toute situation de conflit d'intérêt fera l'objet d'une information de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ainsi que de suites qui y sont données.

L'entité de médiation a demandé son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission Européenne, établie et mise à jour par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) - dépôt d'un dossier en cours d'instruction.

La CECMC évalue l'activité de médiation de la consommation de l'entité de médiation de la consommation « société médiation professionnelle » et en contrôle la régularité.

2.1 Impartialité

Par son expérience, la durée de son mandat, l'entité de médiation est une personne morale identifiée qui apporte aux consommateurs les plus grandes garanties de neutralité, d'impartialité et d'indépendance de ses médiateurs, personnes physiques.

Elle s'engage à accompagner les parties pour que soit élaborée d'une manière impartiale, neutre et indépendante une solution aux questions présentées par les consommateurs.

Les médiateurs, personnes physiques, favorisent la recherche de solution amiable, en altérité et pérenne de la manière qu'ils

estiment la plus appropriée aux intérêts des parties.

2.2 Indépendance

L'entité de médiation est nommée pour un mandat de trois ans renouvelable.

Elle dispose de moyens suffisants lui permettant de garantir pleinement l'exécution de ses missions.

Elle dispose d'un budget propre et d'une équipe de médiateurs, personnes physiques. Elle est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

Elle ne peut recevoir aucune instruction des professionnels et n'a aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec eux.

2.3 Compétence

L'entité de médiation fait appel à des médiateurs, personnes physiques, ayant suivi une formation spécifique à la médiation telle qu'enseignée par l'Ecole Professionnelle de la Médiation et de la Négociation, c'est-à-dire exercée par des professionnels titulaires du Certificat d'Aptitude à la Profession de Médiateur (CAP'M©) et bénéficiant d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Le médiateur, personne physique, possède une expertise des conflits et de la qualité des relations entre professionnel et consommateur, ainsi qu'une formation au droit de la consommation ou ayant un parcours dans le domaine de la consommation.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue. Il est affecté à une convention ou à plusieurs conventions signées par l'entité de médiation en fonction de ses connaissances du secteur professionnel concerné. Il pourra lui être demandé en tant que de besoin de suivre une formation spécifique au regard de la technicité juridique du secteur professionnel suivi.

3. Informations et Libertés

3.1 Confidentialité

Conformément à l'article L. 612-3 du Code de la Consommation, la médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

L'établissement et le consommateur, parties à la médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre du processus de médiation. Sauf exceptions prévues par la loi, les constatations et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être ni divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le Médiateur, personne physique, et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du différend ou du litige ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.

Le Médiateur, personne physique, ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Il convient, toutefois, de noter que la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) peut, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

3.2 Traitement des données personnelles

Les informations demandées dans le cadre de la saisine sont destinées au médiateur, personnes physiques afin de lui permettre de traiter la demande. Dans le cadre d'une saisine de l'entité de médiation via son site internet, le consommateur veillera à fournir l'ensemble des informations demandées.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée, le client consommateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pouvant être exercé en écrivant à : la Société de la Médiation Professionnelle – 24, Rue Albert de Mun – 33 000 Bordeaux.

4. Engagements de l'entité de médiation et des professionnels

4.1 Engagements des professionnels

Les professionnels ayant désigné l'entité de médiation comme médiateur de la consommation communiquent de façon appropriée sur l'existence de ce médiateur, son rôle, son champ de compétence et les modalités de saisine notamment au travers la mise en place d'un lien sur le site internet de chaque professionnel, renvoyant vers le site internet de l'entité de médiation.

Les professionnels indiquent également sur leur site internet, s'ils en possèdent un, sur leurs documents commerciaux ou en l'absence de ces supports, sur tout moyen approprié les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité de médiation. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Le professionnel s'engage auprès de l'entité de médiation à faire preuve de diligence dans la communication de tous documents qui lui seraient demandés.

4.2 Engagement de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à proposer aux parties une médiation de qualité (cf. Chapitre 2 de la présente charte)

Conformément à l'article R.614.1 du Code de la Consommation, l'entité de médiation met à la disposition des consommateurs un site internet dédié à la médiation de la consommation qui comprend les informations suivantes :

- Les adresses postale et électronique de l'entité de médiation ;
- La mention de son inscription sur la liste des Médiateurs référencés par la CECM
- La décision de sa nomination et la durée de son mandat
- Les diplômes ou le parcours professionnel des médiateurs, personnes physiques, intervenant dans le cadre de cette charte ;
- L'information de son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- La référence au livre VI, chapitre 1er, du code de la consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et

- règlementaire);
- Les cas dans lesquels, en application de l'article L. 6.12-2, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation (Cf partie 2 du paragraphe 1);
- La liste des langues utilisées pour la médiation en application de l'article R.614-1 du code de la consommation ;
- Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation en application de l'article R.614-1) : http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm
- Le déroulement de la médiation ;
- Le rôle du Médiateur.

5. Modalités de saisine de l'entité de médiation

Le client consommateur de l'Etablissement saisit le Médiateur :

- En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site mediation-service.fr;
- En écrivant à l'adresse suivante :
Société de la Médiation Professionnelle
24, rue Albert de Mun
33 000 Bordeaux

La saisine de l'entité de médiation doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française.

6. Déroulement et durée de la Médiation

6.1 Recevabilité de la demande de Médiation

Le service de la médiation de la consommation de l'entité de médiation peut être saisi du différend ou litige lorsque :

- Aucune solution n'a pu être trouvée et que la réponse apportée par le professionnel à une réclamation écrite du client, n'a pas permis de résoudre le litige.
- Le professionnel n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, ceci équivalent à un rejet, la demande est alors éligible à la médiation.

Dans ce cas, le l'entité de médiation peut être saisie du différend ou litige.

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le médiateur, personne physique, désigné par l'entité de médiation rejettera toute demande de médiation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite, selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation « Société de la Médiation Professionnelle. ».

Le consommateur est informé par le médiateur, personne physique, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier, si sa demande de médiation est recevable ou pas.

6.2 Le processus de médiation

Conformément à l'article R 612.5 du code de la Consommation, l'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R 612-2 du code précité. Le Médiateur, personne physique, peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise alors immédiatement les parties.

Le traitement du dossier est écrit et peut se faire par voie électronique. La réponse du médiateur, personne physique, est rédigée en français. Le processus est gratuit pour le consommateur.

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la Consommation, les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Il est recommandé de mettre en œuvre l'accord dans un délai d'1 mois à compter de sa notification (sauf situation complexe définie dans l'avis du médiateur, personne physique) ; les parties informent l'entité de médiation et le médiateur, personne physique concerné, de toute éventuelle difficulté dans la mise en œuvre de la proposition faite et acceptée.

7. Clôture du processus de médiation

Le processus de Médiation prend fin :

- Par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige.
- Par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation.
- En cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige.
- En cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.
- Par l'envoi de la proposition du médiateur, personne physique.

En faisant connaître aux parties la solution qu'il propose. Dans ce cas, conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation, le Médiateur, personne physique, leur rappelle par courrier simple ou par voie électronique :

- Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge

Le médiateur, personne physique précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci de 15 jours.

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur, personne physique, établit un constat de fin de mission.

8. Rapport annuel et Charte

8.1 Charte

Un exemplaire de la Charte de la médiation est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de l'entité de médiation

8.2 Rapport annuel

Conformément à l'article R.614-2 du code de la consommation, chaque année, l'entité de médiation établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande et qui comporte les informations suivantes :

- Le nombre de litiges dont l'entité de médiation a été saisie et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable