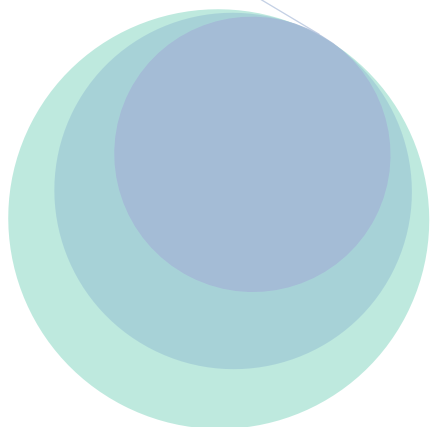


CHARTRE DE LA MÉDIATION

Médiation de la consommation

Cette charte présente les engagements de la part des médiateurs, ses engagements déontologiques et d'actualisation de ses compétences. Elle informe les obligations des commerçants, artisans et prestataires de services. Les consommateurs y trouvent les modalités de recours à ce dispositif.

CONFLUENCE Médiations
01/01/2022



CHARTRE DE LA MÉDIATION

En préambule

La présente charte est prise en application des dispositions des articles L611-1 et suivants du Code de la consommation relatifs à la médiation des litiges de la consommation. L'entité de la Médiation de la Consommation CONFLUENCE Médiations est accessible à toute personne ayant un différend avec un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service.

La Médiation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur, obligatoire pour le professionnel et le processus est totalement confidentiel. 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 clôt la médiation.

1. Le Médiateur

1.1 Désignation

L'entité de la Médiation de la Consommation CONFLUENCE Médiations désignera, un médiateur pour une durée de trois ans, renouvelables pour la même période. Le médiateur est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf cas de force majeure. Le président de CONFLUENCE Médiations en informe sans délai la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et lui propose un nouveau médiateur. Le médiateur accomplit sa mission dans le respect des exigences des dispositions des articles L613-1 et suivants du Code de la consommation. Le médiateur dispose d'un budget suffisant en emplois et crédits pour mener à bien sa mission.

1.2 Compétence et formation

Le Médiateur est choisi en raison de ses qualifications et sa connaissance du droit à la consommation. Il justifie, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique du règlement amiable des litiges. Le médiateur, personne physique,

possède une expertise des conflits et de la qualité des relations entre professionnel et consommateur. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances. Il pourra lui être demandé autant que de besoin de suivre une formation spécifique au regard de la technicité juridique du secteur professionnel suivi.

1.3 Impartialité et indépendance

Le Médiateur exerce sa fonction en toute impartialité et indépendance. Il dispose de qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatique, disponibilité. Le médiateur ne peut être désigné s'il a eu un lien direct ou indirect avec une des parties. Le médiateur ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Il n'existe aucun lien personnel ou professionnel de quelque nature que ce soit entre le médiateur et les professionnels ou entre le médiateur et le consommateur. Les médiateurs, personnes physiques, se sont engagées auprès d'elle à accompagner les parties pour que soit élaborée d'une manière impartiale, neutre et indépendante une solution aux saisines présentées par les consommateurs.

1.4 Neutralité

Le Médiateur est détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure et ne reçoit aucune directive de qui que se soit. Le Médiateur veille à ce que les autres fonctions qu'il exerce ne le mettent pas en situation de conflit d'intérêt dans le cadre de sa mission. En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts :

- le médiateur en informe sans délai les parties ;
- il les informe également de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission ;
- si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur ;
- la CECM est informée de toute situation de conflits d'intérêts et des suites qui y sont réservées.

1.5 Confidentialité

Le Médiateur s'engage à respecter une totale confidentialité durant toute la procédure de médiation, sauf obligation légale. Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au point 3 de la présente charte.

2. Le Processus

2.1 Objet

Le médiateur s'engage à écouter, prendre connaissance des arguments des parties et les recevoir séparément puis ensemble pour résoudre le conflit. Il s'agit d'un processus facultatif, librement accepté par les parties, qui restent libres de l'interrompre, de le poursuivre, et d'y mettre un terme à tout moment.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur, à l'exception des frais induits par l'assistance de tiers ci-après désignés. En effet, les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou 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, ces frais sont partagés entre les parties.

A défaut d'accord, il propose et rappelle aux parties par courrier simple ou par voie électronique :

- Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la résolution du différend.
- 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.
- Que l'acceptation de la proposition entraîne des effets juridiques et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

L'absence de réponse par l'une ou l'autre des parties à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours calendaires, à compter de l'envoi de la proposition de résolution du différends aux parties, équivaut à un refus.

2.2 Domaine d'application de la Médiation

La Médiation s'applique à tous les domaines de la consommation à l'exception de ceux listés à l'article L611-4 du code de la consommation.

Pour entrer dans le champ de compétence de l'entité de médiation, le litige doit concerner un professionnel ayant adhéré à la convention de médiation proposée par « CONFLUENCE Médiations » et validée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

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.

2.3 Saisine

Le client consommateur du professionnel saisit le médiateur de la consommation :
En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site CONFLUENCE Médiations
– Saisir le médiateur

Ou en écrivant à l'adresse suivante :

CONFLUENCE Médiations
Médiation de la Consommation
9 rue Pierre Ceccaldi
91410 Dourdan

Un dossier de demande de médiation doit comporter a minima et sans que cette liste soit limitative :

- un exposé écrit de la demande ;
 - la preuve de l'existence du contrat de vente ou de prestation de service (facture, CGV, tout ou partie du contrat de vente, ordre de réparation, bon de commande...);
 - les coordonnées du demandeur (personne physique et, le cas échéant son représentant) et du professionnel ;
 - la preuve que le consommateur a sollicité les voies de recours internes au professionnel avant de saisir le Médiateur (réclamations selon les modalités inscrites le cas échéant au contrat, saisine du service client ou réclamation...);
 - tout autre document permettant la compréhension du litige et de la demande.
- Le dossier de saisine peut être déposé en ligne ou adressé par courriel ou courrier postal (formulaire de saisine téléchargeable sur le site de confluence-mediations-consommation.fr).

La procédure est écrite, sauf cas particulier lié à la complexité du litige. La langue de procédure est le français. Une saisine dans une autre langue ne pourra pas être enregistrée ni traitée.

2.4 Déroulement de la procédure

Le médiateur vérifie la recevabilité des litiges qui lui sont soumis. Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation 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 son champ de compétence.

En cas d'irrecevabilité de la demande de médiation, le consommateur en est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier complet de demande de médiation.

Le cas échéant, le médiateur peut réorienter le consommateur vers le bon interlocuteur.

En cas de recevabilité, le saisissant en est informé sans délai et le médiateur avertit par courrier le professionnel de sa saisine. Ce dernier dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour faire savoir au médiateur s'il accepte ou s'il refuse d'entrer en médiation ; l'absence de réponse dans le délai imparti vaut refus.

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué notamment selon les modalités suivantes :

Médiations simples : dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni de nombreux contacts avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

Médiations complexes : dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

Médiations présentielle : étude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

Le type de médiation implique un tarif spécifique prévu dans la convention signée avec le professionnel.

En cas de refus du professionnel, le saisissant est informé par le médiateur sans délai que le processus de médiation ne peut pas avoir lieu. En cas d'acceptation et dès

réception du dossier complet sur lequel est fondée la demande du consommateur, le médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. La date de cette notification marque le point de départ du délai mentionné à l'article 2.5.

2.5 Durée

La durée de la médiation est de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification aux parties de la saisine du médiateur mentionnée à l'article 2.4. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise sans délai les parties.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie pendant le processus de médiation met fin à celle-ci. La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

2.6 Le processus de médiation

Conformément à l'article L.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 du litige qui l'oppose à un professionnel.

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la consommation, les parties à la médiation 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.

a) Déroulement de la médiation

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L 611-1 et suivant ainsi que R 612-1 et suivant du Code de la consommation. Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

Le médiateur recueille les prétentions de chacune des parties. Il communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le traitement du dossier est écrit et peut se faire par échange de courriels. La

réponse du médiateur, personne physique, est rédigée en français.

Conformément, à l'article R.612-5 du Code de la consommation, le processus de médiation a une durée maximum de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine. Le délai de 90 jours peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe. Il en avertit dans ce cas immédiatement les parties.

b) La fin de la médiation

A l'issue de la médiation et conformément à l'article R.612-4 du Code de la consommation et à défaut d'accord entre les parties, le médiateur fera connaître à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique et leur rappelle que :

qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa résolution du différend ;
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 ;
que l'acceptation de la proposition entraîne des effets juridiques et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci ;
que la solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier.

L'absence de réponse par l'une ou l'autre des parties à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours calendaires, à compter de l'envoi de la proposition de résolution du différends aux parties, équivaut à un refus.

Il est recommandé de mettre en œuvre l'accord dans un délai d'un mois à compter de sa notification.

3. Le suivi de la médiation et l'archivage du dossier

Le responsable médiation veille au respect du délai de 90 jours sauf prolongation et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur 10 jours avant l'expiration du délai, il contacte le médiateur et lui demande l'état du dossier.

En cas d'accord intervenu, le responsable médiation s'assure du suivi de l'accord et reprendra contact avec les parties en fonction du délai prévu dans l'accord et en

l'absence de délai précisé au plus tard dans le mois de la signature du protocole d'accord.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par CONFLUENCE Médiations. Les dossiers traités par l'intermédiaire de la plateforme en ligne seront archivés électroniquement. Les dossiers seront conservés pendant deux ans sauf disposition contraire des textes.

4. Les frais et les honoraires de la médiation à la consommation

La médiation est gratuite pour le consommateur, les frais étant supportés en intégralité par le professionnel. Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateurs...), les frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et CONFLUENCE Médiations, en vigueur au moment de la saisine.

Les honoraires de médiation ne sont pas fonction du résultat de la médiation et sont entièrement déterminés dans un document écrit selon des modalités conventionnellement fixées avec le professionnel.

5. La 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 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 le refus ou l'acceptation de la proposition du médiateur, personne physique.

Conformément à l'article R 612-4 du Code de la consommation, le médiateur, personne physique, rappelle par courrier simple ou par voie électronique ;

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa résolution du différend ;

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.

L'absence de réponse par l'une ou l'autre des parties à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours calendaires, à compter de l'envoi de la proposition de résolution du différends aux parties, équivaut à un refus.

Le médiateur peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

6. Les engagements des parties

L'entité de médiation s'engage à proposer aux parties une médiation de qualité.

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 à la consommation qui comprend les informations suivantes :

- l'adresse postale et électronique de l'entité de la médiation de la consommation ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs, intervenant dans le cadre de cette charte ;
- son appartenance, éventuelle, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence (voir tableau) ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, (L612-2°) ;
- les langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation

- de la consommation ;
- le déroulement de la médiation ;
- le rôle du médiateur.

7. Le rapport annuel de l'entité de médiation

L'entité de médiation met à disposition du public son site internet, et y communique son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'il 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.

La présente charte est disponible sur le site <https://confluence-mediations-consommation.fr>. Tout client ou tout professionnel ayant recours au médiateur s'engage à la respecter.