



Charte de médiation de la consommation de l'entité MEDIATION CONSO DROME

PREAMBULE

Ayant créé une entité de médiation de la consommation, MEDIATION CONSO DROME, le Centre de Médiation de la Drôme et ses membres s'engagent à respecter les règles et les lois en vigueur relative à la médiation de la consommation notamment l'ordonnance numéro 2015-1033 du 20 août 2015 concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi que le décret numéro 2015-1382 du 30 octobre 2015 qui encadre la médiation des litiges de la consommation, codifiés sous les articles L 6 111-1 et suivants et R 612-11 et suivants du code de la consommation, dispositions transposées de la directive européenne numéro 2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

Les médiateurs ayant choisi de faire partie de cette entité s'engagent à :

- se former de manière régulière à la médiation de la consommation
- se montrer en toutes circonstances, indépendants et neutres
- s'organiser pour être disponibles afin de respecter les exigences énoncées, relatives aux conditions de traitement des dossiers de la médiation de la consommation.

La présente charte concerne toute médiation dite de la consommation mise en œuvre par le Centre de Médiation de la Drôme dans le cadre de son entité MEDIATION CONSO DROME et en conséquence engage et oblige tout médiateur désigné par elle, les parties, éventuellement leurs conseils, ainsi que tout autre personne appelée à intervenir dans le cadre de ces médiations.

PRESENTATION DE L'ENTITE MEDIATION CONSO DROME

Le Centre de Médiation de la Drôme a été créé le 6 février 2002 et regroupe des médiateurs réalisant des médiations judiciaires et conventionnelles. Son objet est la promotion et le développement de la médiation ainsi que la formation de ses membres.



Le Centre de Médiation de la Drôme a créé en 2021, l'entité MEDIATION CONSO DROME, dénomination sous laquelle le Centre de Médiation de la Drôme intervient en matière de médiation de la consommation. Cette entité comporte des médiateurs formés à la médiation de la consommation.

Le Centre de Médiation de la Drôme a sollicité son référencement par la CECMC.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation MEDIATION CONSO DROME se situe au siège du Centre de Médiation de la Drôme 10, Place des Clercs à Valence 26000.

Son site Internet est : mediation-conso-drome.org.

CHAMP D'APPLICATION

1 – Définition de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur et rémunéré par le professionnel.

Elle est mise en œuvre uniquement à la demande du consommateur.

Le processus de médiation de la consommation s'applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

2 – Définition des consommateurs et des professionnels

Les définitions du consommateur et des professionnels sont données par le code de la consommation.

Le consommateur est « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale et industrielle artisanale libérale ou agricole. »

Le professionnel est « toute personne physique ou morale publique ou privée qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale industrielle artisanale libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel »

3 – Litiges exclus du champ d'application de la médiation de la consommation

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.



Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé au patient pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

LE MEDIATEUR

1 – Désignation et compétence

Les membres médiateurs de l'entité de médiation MEDIATION CONSO DROME possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation grâce à une formation initiale diplômante et une formation continue, ainsi qu'une formation spécifique en matière de médiation de la consommation.

Ils possèdent par ailleurs une bonne connaissance juridique, notamment dans le domaine de la consommation.

Ils s'engagent à continuer à actualiser leurs connaissances et à poursuivre leur formation continue.

La liste des membres médiateurs de l'entité de médiation MEDIATION CONSO DROME est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel et soumise à l'approbation de la CECMC.

2 – Diligence

Les membres médiateurs de l'entité de médiation de la consommation MEDIATION CONSO DROME s'engagent à accomplir avec la plus grande diligence la mission qui leur a été confiée et à informer sans délai l'entité de médiation en cas d'indisponibilité afin d'être remplacé.

3 – Indépendance et impartialité

Il est rappelé l'article L613-1 du code de la consommation : « Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable ».

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et ne reçoivent aucune directive de qui que ce soit.

Les membres médiateurs ne peuvent être désignés s'ils ont eu un lien personnel ou professionnel direct ou indirect de quelque nature que ce soit avec le consommateur ou le professionnel. En vertu de l'article R 613-1 du code de la consommation, les membres médiateurs informent sans délai des parties de la survenance de toutes circonstances susceptibles d'affecter leur indépendance, leur impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que de leurs droits de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse de poursuivre la procédure de médiation, celle-ci cesse immédiatement. L'entité MEDIATION CONSO DROME proposera si possible un autre médiateur.



4 – Confidentialité

Le médiateur est soumis à une stricte obligation de confidentialité. Tous les écrits, travaux, communications ou autres éléments sont couverts par cette règle de confidentialité. Toute personne participant à la médiation, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, se voient soumises aux mêmes obligations.

Sous réserve des dispositions légales ou d'ordre public, le médiateur, au même titre que les parties ne peut révéler le contenu d'une information reçue ou d'une pièce produite à l'occasion de la médiation ou simplement de sa demande, toujours, sauf accord exprès et cosigné de toutes les parties.

En outre le contenu de la proposition donnée par le membre médiateur ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

1 – Saisine de l'entité de médiation de la consommation MEDIATION CONSO DROME

Le consommateur ayant un différend avec un professionnel peut saisir MEDIATION CONSO DROME

- soit par Internet sur le site : mediation-conso-drome.org en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à disposition, accompagné des documents étayant sa demande
- soit par courrier postal : MEDIATION CONSO DROME Centre de Médiation de la Drôme 10 Place des Clercs 26000 Valence, accompagné des documents étayant sa demande.

Il doit en outre produire obligatoirement le justificatif de sa demande préalable faite auprès du professionnel.

2 – Réception de la réclamation

L'entité de médiation de la consommation MEDIATION CONSO DROME accuse réception de la réclamation et désigne un membre médiateur de l'entité pour réaliser la médiation.

Ces désignations seront faites en fonction de critères objectifs à savoir les champs de compétences et qualifications des médiateurs, leur expérience, leur disponibilité.

3 – Examen de la recevabilité

Le membre médiateur de la consommation ainsi désigné dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine pour vérifier la recevabilité de la réclamation.



En effet en vertu de l'article L612-2 du code de la consommation un litige ne peut être examiné dans ce que

- 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 au contrat passé
- la demande est manifestement infondée ou abusive
- le litige était 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 de la consommation MEDIATION CONSO DROME.

Si la médiation n'est pas recevable, le consommateur en est informé par le médiateur dans le délai de trois semaines à compter de la réception de la réclamation.

Si la réclamation recevable, le médiateur notifie la recevabilité de la réclamation au consommateur et au professionnel, par courriel ou par courrier postal simple, en rappelant cependant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

DEROULEMENT DE LA MEDIATION

Le médiateur s'engage à écouter les parties, lire leurs écrits, prendre connaissance des arguments de chacun et/ou les recevoir ensemble ou séparément si nécessaire pour les aider à rechercher un accord.

Les échanges entre le médiateur et les parties se font par téléphone ou par écrit, courriel ou voie postale, ou encore, avec l'accord des parties et contenu de l'importance du litige, dans le cadre d'une médiation présenteielle.

Les parties ont la faculté, à leur charge de se faire représenter par un avocat ou 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 sauf en cas de demande conjointe d'expertise, cas où les frais sont alors partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit intervenir dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité. Cependant le médiateur peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe. Il en avise alors immédiatement les parties.

La médiation prend fin par un accord amiable trouvé entre les parties.



À défaut d'accord le médiateur fait connaître aux parties la solution qu'il propose en leur rappelant par courrier simple ou par courriel

- qu'elles sont libres d'accepter ou refuser sa proposition de solution dans le délai de 15 jours
- quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution qui vaudra alors accord et obligera les parties à l'exécuter
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction
- que sa solution peut être différent de la décision qui serait rendue par le juge
- que la proposition du médiateur est strictement confidentielle

FRAIS ET HONORAIRES

La médiation est gratuite pour le consommateur.

Les frais honoraires de la médiation de la consommation sont à la charge exclusive du professionnel.

Les frais et honoraires des experts ou avocats sollicités par chacune des parties restent à leur charge respective.

En revanche les frais engendrés par la désignation d'un commun accord d'un expert seront partagés entre consommateur et professionnel.

Pour le professionnel le coût se calcule sur la base d'un abonnement forfaitaire sur trois ans et d'un barème pour chaque médiation selon une convention établie entre le professionnel et l'entité de médiation MEDIATION CONSO DROME.

Le règlement des frais de chaque médiation se fait auprès de l'entité MEDIATION CONSO DROME à l'issue de la médiation.

Le médiateur qui conduit la médiation percevra les honoraires qui lui seront dus de l'entité MEDIATION CONSO DROME.

EFFETS DE LA MEDIATION

1 – Prescription

La loi prévoit que la saisine du médiateur a pour effet de suspendre les délais de prescription. Délais que le professionnel ou le consommateur peuvent s'opposer et ce jusqu'à la date à laquelle, soit l'une des parties ou les deux soit, le médiateur déclare que la médiation est achevée.

2 – Action en justice

Le médiateur ne peut être valablement saisi si une action en justice a été engagée par le professionnel ou le consommateur.



Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre met fin à la médiation.

La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met fin alors à sa mission.

3 – Caractère confidentiel

En application de la présente charte, les parties s'interdisent notamment dans une procédure judiciaire ou arbitrale qui ferait suite à la médiation de faire état

- des propos tenus au cours de la médiation
- des pièces ou éléments obtenus par l'autre partie au cours de la médiation
- de toute option ou proposition développée au cours de la médiation et de toute acceptation de telle option ou proposition par l'une ou l'autre des parties sauf accord express de toutes les parties

SUIVI DE L'ACTIVITE DE L'ENTITE CMD MEDIATION CONSO DROME

Chaque année, les médiateurs de l'entité MEDIATION CONSO DROME remettent un rapport sur leur activité (nombre de saisines, leur sort, type de litiges, fréquence et pourcentage de propositions suivies par les parties...)

Chaque année le Président de l'entité MEDIATION CONSO DROME remet à la CECMC un rapport d'activité sur les médiations de la consommation effectuées par l'entité MEDIATION CONSO DROME et ses membres.

L'entité MEDIATION CONSO DROME a mis en ligne un site internet comportant l'ensemble des informations sur la réalisation des médiations de consommation par cette entité et ses médiateurs : mediation-conso-drome.org

PORTEE DE LA CHARTE

Tout consommateur comme tout professionnel qui recourt à MEDIATION CONSO DROME déclare avoir pris connaissance de la présente charte et la respecter dans toutes ses dispositions.

VALENCE, le 16 septembre 2021

Le Président