

# Charte de la Médiation de la Consommation

L'association MEDIATION EN SEINE (ci-après MES) est membre de la FEDERATION FRANCAISE DES CENTRES DE MEDIATION et labellisée par elle à la suite d'un contrôle de la qualité des formations initiales et continues de ses médiateurs.

Elle met à la disposition des consommateurs un service de médiation de la consommation pour favoriser le règlement amiable des litiges de consommation qui les opposeraient à un professionnel dans le cadre de leurs relations contractuelles.

Elle est référencée depuis le                    comme entité de médiation de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Ce dispositif de médiation de la consommation s'inscrit dans le cadre des articles L. 611-1 à L. 616-3 et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, notamment son champ d'application précisé aux articles L.611-1 à L.611-4.

La présente Charte définit les règles de fonctionnement de la médiation de la consommation.  
Le Médiateur et le professionnel s'engagent à respecter la présente Charte dans toutes ses dispositions.

## **1.-Champ de compétence de MEDIATION EN SEINE en matière de médiation de la consommation**

### A-Commerce de produits de grande consommation :

A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution) A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...) A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...) A04 - Eventaires, marchés de plein air A05 - Commerce de tabac (débits de tabac), cigarette électronique A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...) A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...) A08 - Horlogerie, bijouterie A09 - Biens d'occasion (antiquaires, dépôts-vente, brocantes...)

### C-Immobilier, logement :

C01 - Promotion, construction C02 - Travaux d'architecte C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...) C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...) C06 - Facilitation pour valoriser la vente d'un bien immobilier (conseil dans le domaine immobilier, mise en scène d'intérieur...) C07 - Syndics de copropriétés C08 - Déménagement C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...).

### E-Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur :

E01 - Installation de cuisines et salles de bains E02 - Installation de piscines E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...) E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration E05 - Aménagement extérieur (gros travaux) E06 - Réparation de matériels (électroménager, télévision, vidéo...) E07 - Dépannages urgents à domicile E08 - Location de matériels.

### K-Tourisme, voyage :

K01 - Agences de voyage, voyagistes K02 - Villages, clubs de vacances K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires K04 - Séjours en temps partagé K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...).

### L-Culture, loisirs, sport :

L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos...) L02 - Presse L03 - Articles de puériculture, jouets

L04 - Articles de sport, articles de loisirs L05 - Location d'articles de loisirs et de sport L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...) L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...) L08 - Théâtres, spectacles, musées L09 - Cinéma L10 - Travaux photographiques G - Véhicules H - Finance, banque, assurance, mutuelle I - Communication, téléphonie, services postaux J - Hôtellerie, restauration K - Tourisme, voyage L - Culture, loisirs, sport L11 - Coffret-cadeau (séjours, gastronomie, bien-être, sport-aventure, multi-activités...) L12 - Jeux de hasard et d'argent.

#### M-Bricolage, jardinage, animaux :

M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...) M02 - Fleurs, plantes M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage) M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage) M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toilette, gardiennage...) M06 - Soins vétérinaires et produits vétérinaires (médicaments, aliments et produits d'hygiène pour animaux).

#### N-Produits et services à la personne :

N01 - Parfumerie, produits de beauté N02 - Parapharmacie N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,) N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services) N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage ...) N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,) N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...) N08 - Crèches, assistantes maternelles N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement N10 - Cordonnerie, reproduction de clés,... N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service N12 - Services funéraires.

#### P-Services juridiques :

P01 - Avocat P02 - Notaire P03 - Huissier de justice P04 - Commissaire-priseur.

#### R-Franchise :

R01 - Franchise P –

MES consommation est compétente pour les litiges nationaux ou transfrontaliers pour les litiges entre les consommateurs et le professionnel, ayant pour objet :

- La qualité des produits et/ou service
- L'application des garanties légales ou contractuelles relevant de ces secteurs.

## **2- Les Médiateurs sont des personnes physiques.**

A réception de chaque saisine d'un consommateur, via le site [mediation-en-seine.fr](http://mediation-en-seine.fr), MES désigne un médiateur, personne physique, agréé par la CECMC, en fonction des critères suivants :

- lieu du domicile du consommateur,
- connaissance par le médiateur du secteur professionnel concerné,
- en évitant tout risque de conflit d'intérêts.

Les médiateurs affectés à la consommation sont désignés par MES pour trois ans renouvelables. Le médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

#### **\*Rôle du médiateur**

Le médiateur, personne physique, désigné par MES intervient afin de favoriser la recherche d'une solution amiable permettant de mettre fin au litige entre le consommateur et le professionnel. A défaut d'accord amiable entre les parties avec l'aide du médiateur, celui-ci proposera une solution pour régler leur litige fondé sur le droit et l'équité.

#### **\*Compétence et formation**

Le médiateur dispose de la formation et des compétences, notamment en droit de la consommation, qui lui

permettent d'accomplir sa mission de médiation en toute indépendance et impartialité et de formuler des propositions de solution en droit et en équité.

Les médiateurs de MES bénéficient d'une formation à la pratique de la médiation et en droit de la consommation. Ils s'engagent à actualiser régulièrement leurs connaissances.

#### \*Impartialité et indépendance

Le médiateur exerce sa mission en toute impartialité, neutralité et indépendance. Il ne reçoit aucune directive des parties ou de MES.

Il s'engage à n'avoir aucun lien de quelque nature que ce soit avec le professionnel et le consommateur.

Il s'engage à informer sans délai les parties de l'existence de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts.

Dans ce cas les parties peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

La CECMC est informée de toute situation de conflit d'intérêt et des suites qui lui sont réservées.

Il dispose des moyens suffisants pour mener à bien sa mission et est rémunéré indépendamment des résultats de la médiation.

#### \*Confidentialité

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.

Le médiateur et les parties s'engagent à ne divulguer aucune information dont ils auraient pu avoir connaissance lors de la médiation.

Seules les informations requises par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation, pour évaluation de l'activité de la structure pourront être communiquées.

Conformément à l'article 21-3 de la loi n°95-125 susmentionnée, « les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties ».

### **3.- Obligations du Professionnel**

Il doit informer ses clients consommateurs des modalités de recours internes à observer avant de saisir l'entité de médiation

Il communique, sur son site Internet, dans ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commandes ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées des recours internes (services clients/services consommateur) ainsi que celles de MES en qualité de médiateur de la consommation.

Lorsqu'après épuisement des procédures internes du professionnel le litige n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le professionnel indique au client dans sa réponse les coordonnées de MES ainsi que les modalités de saisine.

A défaut de réponse du professionnel dans le délai de **DEUX MOIS** à compter de la réception de la réclamation du consommateur, ce dernier peut saisir le médiateur.

### **4. Saisine de MES**

La saisine s'effectue directement sur le site de MES [mediation-en-seine.fr](http://mediation-en-seine.fr) onglet « médiation de la consommation », puis « saisine du médiateur », « formulaire », ou, éventuellement par courrier, à l'adresse suivante :

MEDIATION EN SEINE

Immeuble le 17

17/25 avenue du maréchal JOFFRE – 92000 NANTERRE

Le formulaire comporte toutes les informations et les pièces à joindre pour faciliter le traitement de la demande de médiation.

Sans délai, MES désigne un ou deux médiateurs, et accuse réception auprès du consommateur de sa requête en l'informant de son examen par le médiateur, de sa faculté de se retirer du processus à tout moment et sollicitant, éventuellement, des pièces complémentaires.

La saisine comme le processus s'effectuent en langue française.

### **5. Examen par le médiateur de la recevabilité de la demande du consommateur**

Pour être déclarée recevable, la demande de médiation du consommateur doit remplir les conditions suivantes :

- le client consommateur a préalablement saisi par écrit le service client du professionnel, selon les modalités prévues par ce dernier et qu'il n'aura pas reçu de réponse du professionnel ou que la réponse ne l'aura pas satisfait ;
- un délai d'un an à partir de la date de sa première réclamation au service client du professionnel n'est pas dépassé ;
- la demande du client consommateur n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- le litige est du domaine de compétence de
- le litige n'a pas été examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

En cas d'irrecevabilité de la demande du consommateur, le médiateur devra en informer le consommateur dans les trois semaines à compter de la réception du dossier.

### **6. Le Processus de médiation**

Lorsque la demande du consommateur est reconnue recevable par le médiateur, celui-ci en informe le consommateur en lui notifiant sa saisine ainsi qu'au professionnel auquel il transmet la requête du consommateur ainsi que les pièces que ce dernier l'aura autorisé à communiquer.

Il lui précise qu'il peut se retirer du processus à tout moment, qu'il doit lui préciser les pièces de son dossier à communiquer au consommateur et informe le consommateur et le professionnel qu'ils ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix.

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur à l'exception de frais d'assistance ou de représentation par un avocat ou par toute personne de son choix ou de recours à un expert conformément à l'article R. 612-1 du Code de la consommation.

Le médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties et communique directement avec elles.

Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit (courriel de préférence ou courrier) et, ponctuellement, par téléphone.

Des réunions pourront également être organisées dans les bureaux de MES ou, exceptionnellement, en un autre lieu.

En cas de réunion à la demande des parties ou du médiateur en un autre lieu, seront à ajouter les frais de déplacement du médiateur évalués selon le barème kilométrique fiscal ou tarif SNCF sur justificatifs et les frais de location de la salle.

Le délai de prescription de l'action en justice (article 2238 du code civil) est suspendu à compter de la date de la notification aux parties de la saisine du médiateur.

### **7. Proposition de solution**

A défaut d'accord entre les parties au cours du processus de médiation de la consommation, le médiateur fait une proposition de solution qu'il soumet par écrit aux parties.

Dans ce cas, il leur rappelle dans le courriel ou courrier les informations suivantes :

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition ;
- la participation à une médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant le tribunal ;
- la proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un juge ;
- les conséquences juridiques liées à l'acceptation de cette proposition ;

- le délai de réflexion pour acceptation ou refus de la proposition est de HUIT JOURS, à compter de sa réception de cette proposition.

### **8. Fin de la médiation**

Dans le délai susmentionné, soit HUIT JOURS à compter de la réception de la proposition du médiateur, les parties informent le médiateur de leur réponse par écrit (courriel de préférence ou courrier).

Après relance, le défaut de réponse d'une des parties mettra fin au processus.

Le médiateur informe par écrit chacune des parties de la décision de l'autre partie (accord ou refus).

En cas d'accord des deux parties sur la proposition de solution des médiateurs, le professionnel (son service client notamment) met en œuvre la solution retenue et formulée par les médiateurs.

Ils tiennent celui-ci informé de sa bonne exécution.

Si l'une des parties fait connaître par écrit au médiateur sa décision de se retirer du processus, la médiation prend fin.

### **DUREE de la médiation**

L'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de QUATRE VINGT DIX JOURS à compter de la date de notification de la saisine.

En cas de litige complexe, le médiateur peut prolonger ce délai. Dans ce cas, il en avise immédiatement les parties.

### **9.- Rapport annuel**

MES établira chaque année un rapport en application de l'article L613-1 du code de la consommation.

Conformément aux dispositions de l'article R. 614-2 du Code de la consommation, ce rapport renseignera notamment le nombre de saisines reçues par le médiateur, leur objet et la suite qui leur est donnée, le nombre de propositions de solution rendues et le pourcentage des propositions suivies s'il est connu, les types de litiges les plus fréquemment rencontrés, avec les recommandations d'amélioration pour les éviter et la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.

Ce rapport sera mis à la disposition du public sur le site Internet de MES à la rubrique dédiée à la médiation de la consommation ou sur support durable si demandé (R. 614-2 du code de la consommation).

MES tiendra également une comptabilité distincte de celle de la médiation « généraliste » pour la médiation de la consommation.