

MEDIATION-NET Consommation

34, rue des Epinettes

75017 Paris

mediation.conso@mediation-net.com

www.mediation-net-consommation.com

Mise à jour le 11 avril 2018

Validée par la CECMC le 28 novembre 2017

CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

I- Les principes

MEDIATION-NET Consommation (MNC) met à disposition des professionnels et des consommateurs une équipe formée à la médiation de la consommation et s'engage à respecter les principes et les modalités fixés par l'ordonnance du 20/8/2015 et du décret du 30/10/2015, codifiés aux articles L 611-1 à L 616-3 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation.

L'équipe est constituée de médiateurs reconnus par leur formation notamment en droit de la consommation et leur expérience dans le métier de la médiation, ainsi que des collaborateurs intervenant en appui du traitement des dossiers de médiation.

Les médiateurs s'engagent à exercer leur mission en toute indépendance et à ne recevoir aucune directive de qui que ce soit.

Ils sont soumis à une obligation de confidentialité. Les parties, le contenu, les faits du dossier ainsi que les solutions proposées demeurent confidentiels.

II- Domaine d'application

La médiation s'applique à tous les litiges opposant un professionnel ayant choisi MEDIATION-NET Consommation comme médiateur, à l'un de ses clients-consommateurs, au sens de l'article L 611-2 du Code de la consommation.

III- Fonctionnement de la médiation

a/ Réception du dossier

MNC reçoit et enregistre tous les dossiers adressés par les consommateurs par courrier ou par internet via le formulaire de saisine, puis adresse dans les 48h un accusé de réception à tout dossier reçu et indiquant les modalités de traitement de son dossier.

Les informations relatives à un dossier sont classées à des fins de statistiques, enquêtes métier, enquêtes satisfaction et rapport annuel.

b/ Etude de recevabilité

L'équipe administrative de MNC s'assure que la demande rentre bien dans le champ d'application de la médiation de la consommation, que le professionnel visé dans la demande ait bien conclu une convention avec MNC et que le litige répond aux critères d'éligibilité.

Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir adressé sa réclamation au professionnel concerné. Après le recours interne de celui-ci et si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse du professionnel, ou que celui-ci n'a pas répondu dans un délai de deux mois, le consommateur peut saisir MNC.

MNC prend contact avec le consommateur pour vérifier les conditions de recevabilité du dossier.

Le médiateur décide de la recevabilité de ces dossiers. Il peut réorienter le client vers le recours interne s'il n'a pas eu lieu.

Le professionnel doit avoir indiqué, dans sa réponse à la réclamation du consommateur, les coordonnées du médiateur qu'il a choisi, ainsi que les modalités de sa saisine.

Si la demande de médiation n'est pas recevable, le médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier. Si la demande est recevable, le médiateur notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine.

Ainsi trois situations sont envisageables :

- MNC est incompétent : réponse motivée et orientation du consommateur vers le site de la CECMC.
- MNC est compétent mais le consommateur n'a pas tenté au préalable de régler son conflit directement avec le professionnel : orientation du consommateur vers le professionnel concerné.
- MNC est compétent et la demande recevable: contact est pris avec les parties (consommateur et professionnel) et courrier d'entrée en médiation est adressé avec mentions des informations réglementaires.

c/ Instruction du dossier

Le médiateur demande aux deux parties les éléments nécessaires à l'instruction du dossier, puis engage l'étude de celui-ci.

Suivant les modalités convenues, les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit, par téléphone ou en présentiel.

Le médiateur et l'équipe administrative tiennent à jour la fiche de suivi du dossier ainsi que la fiche de synthèse de mission.

d/ Clôture de la médiation

La fin de l'instruction se produit quand un accord est trouvé avec les parties ou, à défaut, lorsque le médiateur propose une solution.

Dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date où le médiateur notifie sa saisine, hors cas complexe, le médiateur formalise cette proposition de solution, en droit et en équité, par courrier adressé au client et au professionnel.

Le médiateur complète la fiche de synthèse de chaque mission de médiation.

Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre la solution proposée par le médiateur, à charge d'en informer par écrit l'autre partie, ainsi que le médiateur et ce dans un délai d'un mois.

Le consommateur peut, s'il le souhaite, poursuivre sa démarche devant les tribunaux compétents.

IV Rapport annuel de la médiation

Chaque année, MNC rédige un rapport sur son activité conforme à l'article R 614-2 du Code de la consommation, lequel comprend notamment le nombre de saisines de MNC, le nombre de propositions rendues, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les professionnels, en tout ou partie.

Le médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de litiges potentiellement répétitifs.

Le médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations.

V Liste des cas d'exclusion

Conformément à l'article L 611-3 du Code de la consommation, la médiation de la consommation ne s'applique pas :

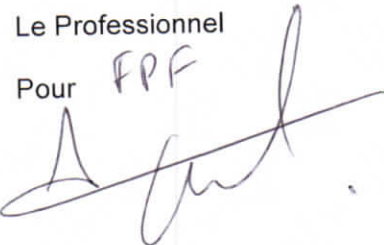
- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

En outre, selon l'article et L 611-4 du même Code, 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 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 ;
- les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Le Professionnel

Pour

FPF


L'Entité de Médiation

Pour MEDIATION-NET


MÉDIATION-NET Consommation
34, rue des Epinettes - 75017 PARIS
contact@mediation-net.com
www.mediation-net-consommation.com