

# Charte de la Médiation de la Consommation

## Médiation Cmfm

### Préambule

Médiation Cmfm eurl, filiale unique du Cmfm, 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 a été référencée comme entité de médiation de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) par décision du 30 juin 2017.

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 l'entité de médiation de la consommation « Médiation Cmfm »**

Le Médiateur est compétent pour régler des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service.

Médiation Cmfm est compétente pour les litiges nationaux ou transfrontaliers entre le constructeur automobile et un consommateur, relevant de la responsabilité du constructeur ayant pour objet :

- La qualité des produits et/ou service
- L'application des garanties légales ou contractuelles relevant du constructeur automobile

La liste des professionnels ayant conclu une convention avec Médiation Cmfm, est consultable sur le site internet [www.mediationcmfm.fr](http://www.mediationcmfm.fr) et peut être transmises sur demande.

### **2- Les Médiateurs, personnes physiques**

#### **Désignation**

Des médiateurs personnes physiques sont désignés par Médiation Cmfm, pour chaque secteur professionnel ayant recours à ses prestations de médiation de la consommation . Le médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

Le ou les médiateurs sont liés à Médiation Cmfm par une convention de 3 ans, renouvelable.

## **Rôle du médiateur**

Le médiateur, personne physique, désigné par Médiation Cmfm 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 Médiation Cmfm 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 Médiation Cmfm et 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 alors 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.

## **3- 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 ».

## 4- Le Déroulement de la Médiation

### Réclamation préalable auprès des professionnels

Chaque professionnel informe ses clients consommateurs des modalités de recours internes à observer avant de saisir l'entité de médiation Médiation Cmf. Il communique, sur son site Internet, sur 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 Médiation Cmf en qualité de médiateur de la consommation.

Lorsque 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 Médiation Cmf ainsi que les modalités de saisine.

En l'absence de réponse du professionnel dans un délai d'un mois (1) à compter de la réception de la réclamation du consommateur, ce dernier peut saisir le médiateur.

### Saisine de l'entité de médiation Médiation Cmf

Elle s'effectue en cas de persistance du désaccord.

La saisine s'effectue directement sur le site de Médiation Cmf dédié à la médiation de la consommation ([www.mediationcmf.fr](http://www.mediationcmf.fr)), au moyen du formulaire accessible en ligne, ou par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 19 Avenue d'Italie, 75013 PARIS. Le formulaire spécifie toutes les informations et les pièces à joindre pour faciliter le traitement de la demande de médiation.

A réception de la saisine du consommateur, Médiation Cmf désigne un médiateur.

La saisine s'effectue en langue française.

### Recevabilité de la demande de médiation

Le recours à la médiation de la consommation est recevable si :

- 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 Médiation Cmf (voir ci-dessus chapitre 1) ;
- le litige n'a pas été examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le médiateur désigné examine la recevabilité de la saisine. Le Médiateur devra informer le consommateur de l'irrecevabilité de sa demande dans les trois (3) semaines à compter de la réception du dossier.

## **Processus**

Le consommateur et le professionnel 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.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande de médiation du client consommateur et sous réserve de la recevabilité de la demande, le médiateur désigné notifie aux parties sa saisine, et précise à cette occasion qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

En cas de recevabilité de la demande de médiation, 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 (courrier ou courriel) et par téléphone.

La procédure de médiation se déroule en langue française.

La prescription de l'action en justice (article 2238 du code civil) est suspendue à compter de la date de la notification aux parties de la saisine du Médiateur.

## **Proposition de solution**

A défaut d'accord entre les parties au cours du processus de médiation de la consommation, le Médiateur fait une proposition qu'il soumet par écrit aux parties. Dans ce cas, il leur rappelle dans le courrier les éléments suivants :

- 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 8 jours, à compter de la réception de la proposition

## **Fin de la médiation**

Les parties informent le Médiateur de leur réponse par écrit dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception de la proposition. Le défaut de réponse vaut refus de la proposition. 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 du Médiateur, le professionnel (son service client notamment) met en œuvre la solution retenue et formulée par le Médiateur. Il tient celui-ci informé de sa bonne exécution.

La médiation prend fin :

- si l'une des parties fait connaître par écrit au Médiateur sa décision de se retirer du processus de médiation de la consommation ;

- par l'accord des deux parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition de solution du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une au moins des parties dans un délai de 8 jours.

**Délai de la médiation :**

L'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de quatre vingt dix (90) 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 informe les parties.

**5- Rapport annuel**

Le Médiateur désigné pour un secteur ou une entreprise concerné établira chaque année un rapport spécifique à son activité de médiation dans ce domaine. 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 Médiation Cmfcm dédié à la médiation de la consommation ou sur support durable si demandé (R. 614-2 du code de la consommation).