

### Préambule

En date du 21 mai 2013, le parlement européen et le conseil votaient une directive relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation et un règlement pour la résolution en ligne de ces litiges. La directive a été transposée en France par l'ordonnance n° 2015 1033 du 20 août 2015 et deux décrets des 30 octobre et 7 décembre 2015.

Ces textes sont intégrés au sein des articles L611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la Consommation.

### Les principales obligations d'une entité de médiation de la consommation au regard du code de la consommation :

L'entité de médiation est désignée pour 3 ans minimum, renouvelable avec l'accord de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de consommation (CECMC).

Elle doit être référencée par la CECMC en fonction notamment des critères de compétence et d'indépendance mentionnés aux articles L.613-1 et suivants du code de la consommation.

Elle doit être accessible aux consommateurs et doit pouvoir être saisie en ligne et par courrier. Son inscription sur la liste de la Commission européenne lui vaut d'être reliée à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la consommation.

La plateforme européenne de résolutions de litiges en ligne (RLL) est accessible depuis le 15 février 2016 à l'adresse suivante : [https:// ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/)

L'entité de médiation doit informer le consommateur de l'irrecevabilité de son dossier dans les 3 semaines à compter de la réception de celui-ci. L'issue de la médiation doit intervenir dans un délai de 90 jours à compter de la notification aux parties de sa saisine.

Le processus de médiation doit respecter les dispositions mentionnées dans le code de la consommation.

### Présentation de MCP

MCP est une entité de médiation de la consommation qui a déposé un dossier pour figurer sur la liste des entités de médiation de la consommation agréées par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

La structure de départ est composée d'un gérant qui assume également la fonction de médiateur.

En cas d'un nombre important de demandes de médiations, d'autres médiateurs, personnes physiques, seront recrutés au sein de MCP.

Dans cette nouvelle configuration, un responsable médiation sera désigné. C'est ce responsable qui réceptionnera les saisines et les répartira auprès des médiateurs, personnes physiques.

Les médiateurs, personnes physiques, de MCP s'engagent à respecter les exigences du code la consommation en matière de médiation de la consommation.

### Article 1. Champ de la médiation de consommation

La médiation des litiges 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.

On entend par consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article préliminaire du code de la consommation).

On entend par professionnel, toute personne physique ou morale, publique ou privée qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article préliminaire du code de la consommation).

La médiation de la consommation est mise en œuvre à la demande du consommateur.

N'entrent pas dans son champ de compétence les litiges entre professionnels, les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, les négociations directes entre le consommateur et le professionnel, les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges visant les services d'intérêt général non économique, les prestataires publics de l'enseignement supérieur et 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.

### **Article 2. Le médiateur, personne physique**

#### **Désignation**

Les médiateurs, personnes physiques, appartenant à l'entité de médiation de la consommation MCP sont tous formés à la médiation et disposent de bonnes connaissances juridiques, notamment en matière de consommation.

Pour chaque mandat d'une durée de trois ans confié, dans le cadre d'une convention, par un professionnel, MCP désigne un ou plusieurs médiateurs et soumet leurs noms pour validation à la CECMC, elle lui communique également tout document permettant d'attester de leur compétence et de leur indépendance par rapport au professionnel concerné.

L'entité de médiation MCP ne peut être révoquée le temps de la durée de la convention sauf cas de force majeure.

Le médiateur, personne physique, aide les parties à rechercher une solution négociée à leur différend. Le médiateur en charge du dossier de médiation proposera, à défaut d'accord amiable entre les parties, une solution pour régler le litige conformément aux règles reprises à l'article 3 de la présente charte.

#### **Compétence et efficacité**

Le médiateur, personne physique, est désigné au regard de sa formation à la médiation et de ses compétences juridiques notamment en droit de la consommation pour rendre des propositions de solution en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

#### **Impartialité et indépendance**

Le Médiateur, personne physique, s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des parties en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec de personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou d'autre.

L'entité de médiation de la consommation MCP et le médiateur, personne physique, s'engagent à signaler à la C.E.C.M.C. (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation) tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt ainsi que tout changement de statut ou de profession qui interviendrait postérieurement à son agrément par la CECMC.

Le Médiateur, personne physique, s'engage au surplus, s'il est avocat, à ne pas prendre comme client, que ce soit dans son activité de conseil ou en vue d'une procédure, le professionnel ou le consommateur qui aurait fait l'objet d'une médiation et ce, pendant la durée de son mandat et deux ans postérieurement à celui-ci.

Le médiateur, personne physique, exerce sa mission au sein de l'entité MCP en toute indépendance et ne reçoit aucune instruction de qui que ce soit.

Si au cours du processus de médiation, le médiateur constate l'existence d'un élément de nature à mettre en cause son indépendance et/ou son impartialité ou sa neutralité ou sa disponibilité, il en informe les parties. Sur accord écrit de celles-ci, il poursuit sa mission. Dans le cas contraire, il suspend la médiation. Le responsable médiation de MCP procède alors au remplacement de ce médiateur si les parties le demandent

#### **Confidentialité**

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation. Cette obligation existe également pour le responsable médiation de MCP.

Aucune des propositions de solution que le médiateur est amené à rendre ne peut être portée à la connaissance de tiers au différend en cause.

Ainsi, les parties, le médiateur et toute personne assistant à la médiation y compris tout comédiateur ou médiateur en formation sont tenus à la plus stricte confidentialité.

Aucune constatation, déclaration ou proposition faite au cours de la médiation ne peut être utilisée ultérieurement, même en Justice, sauf accord exprès et écrit des parties.

### **Article 3. Le processus de médiation de la consommation**

#### **Saisine de MCP**

L'entité de médiation de la consommation MCP est saisie par le consommateur. Il existe deux manières de déposer une demande de médiation :





## Médiation de la Consommation & Patrimoine

- Soit en ligne sur : [www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org)
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation & Patrimoine 12 square Desnouettes 75015 Paris

Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.

### Réception de la saisine

Une fois saisi par le consommateur, le responsable médiation de MCP vérifie que le litige concerne un professionnel qui a désigné MCP comme entité agréée de médiation de la consommation.

Le responsable médiation envoie alors pour traitement le dossier au médiateur, personne physique, agréé par la CECMC pour intervenir dans le cadre de la convention signée avec le professionnel concerné.

Le médiateur, personne physique, signe un document indiquant qu'il n'est pas en situation de conflit d'intérêt conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation.

### Examen de la recevabilité du dossier

Elle est effectuée par le médiateur, personne physique, désigné. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige entre dans le champ de compétence de MCP c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel MCP a signé une convention.

### *Si la demande est recevable*

Le médiateur, personne physique, en charge du dossier confirme la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au responsable médiation de MCP, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par MCP.

Le courrier devra également préciser que :

- L'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine et que, en cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé à tout moment. En cas de prolongation du délai, les parties en sont informées immédiatement
- La réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle rendue par un juge;
- À tout moment, les parties peuvent se retirer du processus de médiation de la consommation.

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier conformément à l'article 2. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

L'absence de réponse du professionnel dans les huit jours de l'envoi du courrier vaut refus d'entrer dans le processus de médiation.

### *Si la demande n'est pas recevable*

En cas de non recevabilité de sa demande, le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation et des raisons de l'irrecevabilité.

En cas d'absence de recours préalable du consommateur auprès du professionnel, le médiateur pourra adresser au professionnel le dossier du consommateur après avoir informé le consommateur de cette transmission sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de 10 jours.

### **Déroulement médiation**

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants 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 apprécie le type de médiation qu'il utilisera, notamment selon les modalités suivantes :

- Médiations simples : dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni nécessitant des contacts téléphoniques de deux heures au total 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 en présentiel : Etude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

A l'issue de la médiation et, conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation, à défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur, personne physique, 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:

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution ;
- la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge;
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution et le délai dans lequel les parties devront se décider.

La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier.

Les parties disposent d'un délai d'un mois pour accepter ou refuser la proposition de solution du Médiateur personne physique. L'absence de réponse dans ce délai équivaut à un refus.

Le médiateur, personne physique, informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

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

### **Article 4. Suivi de la médiation et archivage du dossier**

Le responsable médiation veille au respect du délai de trois semaines pour informer le consommateur en cas d'irrecevabilité de sa demande de médiation et du délai de quatre-vingt-dix jours pour aboutir à l'issue de la médiation sauf prolongation en cas de dossier complexe et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur en charge du dossier 10 jours avant l'expiration du délai de 90 jours, il contacte le médiateur et lui demande l'état d'avancement du dossier.

Le médiateur, personne physique, en charge du dossier peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de médiation qui est adressé aux parties.

Il sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par MCP. Les dossiers seront conservés pendant 2 ans sauf disposition contraire des textes.

**Article 5. Langue**

Les réclamations sont reçues et traitées pour le moment en langue française.

**Article 6. Frais et honoraires de la médiation**

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 d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et MCP dans le cadre de la convention signée.

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.

**Article 7. Facturation**

Dès l'acceptation du professionnel d'entrer en médiation, le responsable médiation lui adresse une demande de provision sur la base du barème défini dans la lettre de confirmation de la recevabilité.

La facture définitive sera envoyée au professionnel à l'issue de la médiation. Les factures sont payables par le professionnel dans la quinzaine sur le compte MCP.

**Article 8. Tenue des statistiques**

Le responsable médiation MCP introduit dans l'outil informatique de MCP les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article 614-2 du code de la Consommation à savoir :

- Le nombre de litiges dont MCP a été saisie et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis à MCP et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion de litiges non traités par MCP 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 ;
- Le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

**Article 9. Etablissement d'un rapport**

Tous les ans, MCP établira un rapport annuel d'activité et le publiera sur son site.

Elle transmettra à la CECMC les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans ou à la demande de cette instance. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article 8 ci-dessus, une description des formations suivies par les médiateurs de la consommation en matière de médiation et une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

**Article 10. Mise en place d'un site internet**

MCP a mis en place un site internet ([www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org)) consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation de la consommation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Les consommateurs conservent néanmoins la possibilité de recourir à la médiation de la consommation par voie postale : 12 square Desnouettes 75015 Paris .

MCP fournit sur son site un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du 21 mai 2013.