

CHARTE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

PREAMBULE

La CNPM, après en avoir pris connaissance, s'engage à respecter des règles et lois en vigueur relatives à la médiation de la consommation et notamment l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi que le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 qui encadre la médiation des litiges de la consommation – codifiés sous les articles L 611-1 et suivants et R 612-11 et suivants du Code de la Consommation.

En application des exigences du législateur, les médiateurs ayant choisi de faire partie de l'unité CNPM MÉDIATION CONSOMMATION auront à :

- se former de manière régulière à la médiation de la consommation,
- se montrer en toutes circonstances indépendants et neutres,
- s'organiser pour être disponible 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 sous la responsabilité de la CNPM. De ce fait, elle oblige tout médiateur de la CNPM, et elle rappelle succinctement les obligations concernant les parties, et le cas échéant, leurs conseils comme toute autre personne qui serait appelée à intervenir dans le cadre de la médiation (experts éventuels)

Chapitre 1 : Le médiateur

Article 1-1 : Désignation

La CNPM MÉDIATION CONSOMMATION, pour chaque convention signée avec un professionnel, avec leur accord, inscrit le nom de trois médiateurs, pour une durée de trois ans. Leurs noms figurent à l'article trois de la convention signée avec le professionnel et la CNPM.

Les médiateurs dont le nom est porté sur une convention acceptent leur désignation de manière irrévocable pour toute la durée du mandat, soit trois ans, sauf cas de force majeure.

Article 1-2 Aptitudes et Efficacité du médiateur

Chaque médiateur, inscrit sur une convention, l'est en fonction de ses compétences ; le médiateur se fera un devoir d'actualiser ses connaissances. L'administrateur délégué, comme responsable de l'Unité CNPM MEDIATION CONSOMMATION, rappellera cette exigence de la CECMC.

Article 1-3 Indépendance et Impartialité : devoir du médiateur

Rappel : « *Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable* » article L613-1 Code de la Consommation. À ce titre, il s'engage à refuser d'intervenir s'il se trouve en conflit d'intérêt avec l'une des parties. Dans le respect de l'engagement qu'il a pris auprès de la CECMC, il informera aussitôt le Président de la CNPM ainsi que la CECMC.

Le médiateur désigné dirige seul la procédure de médiation. Il ne peut recevoir aucune instruction pouvant venir de la CNPM comme des parties.

Conformément à l'article R613-1 du Code de la Consommation, le médiateur de la consommation doit informer les parties, immédiatement et sans délai, de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt. Il se doit également d'informer les parties de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse de poursuivre la médiation, la médiation cesse immédiatement. La CNPM, personne morale, proposera si possible un autre médiateur.

La CECMC devra être informée par le médiateur et par le Président de la CNPM, de toute situation de conflit d'intérêt rencontrée par les médiateurs, personnes physiques, et des suites qui, concrètement, auront été données.

Article 1-4 La confidentialité est une obligation

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 voit soumise aux mêmes obligations.

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

CHAPITRE II – CHAMP D'APPLICATION DE LA MEDIATION

Article 2-1 Nature du lien entre un consommateur et un professionnel

La médiation s'applique à tous les litiges de nature contractuelle opposant un professionnel, signataire d'une convention avec la CNPM MEDIATION CONSOMMATION, à l'un de ses clients, particulier, consommateur, personne physique.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 3-1 Procédure de la médiation de la consommation

- a. La procédure est accessible sur le site CNPM MEDIATION CONSOMMATION.
- b. Elle est annexée à toutes les conventions signées entre un professionnel et la CNPM.
- c. Elle est transmise à toute demande pour les personnes concernées par une médiation et qui ne peuvent avoir accès par INTERNET.

Article 3-2 Saisine de la CNPM par le Consommateur

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel saisit le médiateur en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site Internet de la CNPM MÉDIATION CONSOMMATION (<http://www.cnpm-mediation-consommation.eu>)

Le consommateur peut également adresser sa demande de médiation par voie postale sur papier libre ou en adressant le formulaire préalablement rempli proposé en téléchargement sur le site.

Cette saisine doit être complétée d'une copie de la réclamation préalable faite par le consommateur auprès du professionnel et de la réponse qui lui a été éventuellement adressée par le professionnel.

La CNPM MÉDIATION CONSOMMATION rappelle au consommateur que, pour être éligible à la médiation de la consommation, selon l'article L612-2 du code de la consommation, le litige doit répondre aux conditions suivantes fixées par la loi. Cette information est accessible sur le site CNPM MEDIATION CONSOMMATION.

Pour le déroulement concret de la médiation, se reporter à la procédure évoquée ci-dessus.

Les échanges entre le médiateur et les parties se font généralement par écrit, sauf si le médiateur, avec l'accord des parties, et compte tenu de l'importance du litige, entend organiser une médiation présenteielle.

Article 3-3 Terme de la médiation

Si, d'une manière générale, la médiation doit constater l'accord des parties ou, à défaut, proposer une solution, dans un délai de 90 jours, à compter de la notification de sa saisine, il peut prolonger ce délai, à tout moment, en présence d'un litige complexe, après en avoir informé les parties..

La médiation prend fin par :

- a. un accord amiable trouvé entre les parties et formalisé par le médiateur ;
- b. une solution écrite, proposée par le Médiateur et acceptée des parties ;
- c. le refus de la solution proposée par le médiateur.

Le médiateur indique dans son courrier qu'à défaut de réponse dans un délai de 15 jours, le silence des parties vaut acceptation de la proposition.

Dans le cas contraire, les parties font connaître leur décision d'accepter la proposition du médiateur, en lui renvoyant le formulaire joint au courrier.

Article 3-4 A propos des frais et honoraires de la médiation

La médiation est gratuite pour le consommateur. Comme le prévoient les textes, les frais d'honoraires sont à la charge exclusive du professionnel. Si les parties, d'un commun accord font appel à un expert les frais liés à cette expertise seront partagés. Si une partie souhaite être assistée, elle en assume seule le coût.

Pour le professionnel, le coût se calcule sur la base d'un abonnement forfaitaire et d'un barème, selon une convention établie entre le professionnel et la CNPM MEDIATION CONSOMMATION.

Le médiateur qui conduira la médiation percevra une indemnité versée par l'intermédiaire de la CNPM, après encaissement des honoraires dus, conformément aux engagements de la convention signée. En effet, le référencement de la CNPM, comme médiateur de la consommation par la CECMC, impose qu'il n'y ait aucune relation d'argent entre le médiateur et le professionnel.

CHAPITRE IV – EFFETS DE LA MEDIATION

Article 4-1 En matière de prescription

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

Article 4-2 Action en justice

Le médiateur ne peut pas être valablement saisi si une action en justice a été engagée par le professionnel ou par 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 alors fin à sa mission.

Article 4-3 Caractère confidentiel

En application de l'article 1-4 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 de l'autre partie en cette circonstance,
- de toute option ou proposition développée au cours de la médiation et de toute acceptation d'une telle option ou proposition par l'une ou l'autre des parties, sauf accord express de toutes les parties.

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 5-1 Rapport annuel du médiateur

Chaque année, les médiateurs remettent à l'Administrateur Délégué, responsable de la CNPM MEDIATION CONSOMMATION leur rapport sur leur activité qui comprend notamment le nombre de saisines et leur sort, le nombre de propositions rendues, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage de propositions suivies par les parties.

Chaque année le Président de la CNPM remet à la CECM un rapport annuel d'activité sur les médiations de la consommation effectuées par ses membres.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Article 6-1 Engagements des parties

Tout consommateur comme tout professionnel ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à en faire une lecture approfondie et respecter celle-ci dans toutes ses dispositions.