ANNEXE 1 : SCHEMA PROCESSUS MEDIATION CONSOMMATION

SAISINE DU MEDIATEUR PAR LE CONSOMMATEUR (COURRIER, COURRIEL OU FORMULAIRE EN LIGNE)

Le consommateur expose l'objet du litige et transmet au médiateur tout document de nature à l'éclairer sur la situation

EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE PAR LE MEDIATEUR
(art. L 612-2 du c.consommation)
Le médiateur vérifie notamment que le consommateur a bien effectué une réclamation écrite préalable auprès du professionnel datant de moins de 12 mois.

DANS LES 3 SEMAINES

NOTIFICATION DE REJET AU CONSOMMATEUR
(art. L612-5 du c.consommation)
(DEMANDE IRRECEVABLE)

NOTIFICATION DE SAISINE AU CONSOMMATEUR ET AU PROFESSIONNEL (DEMANDE RECEVABLE)
Le médiateur indique le type de médiation qu'il préconise pour le litige (simple, présentiel, complexe) et son coût.
Le professionnel informe le médiateur de sa décision d'accepter ou de refuser la médiation dans un délai de 3 semaines suivant cette notification. En l'absence de réponse dans ce délai la médiation est réputée refusée.

DEROULEMENT DE LA MEDIATION : ECHANGES AVEC LE MEDIATEUR (A DISTANCE OU EN PRESENTIEL) AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION AMIABLE AU LITIGE

Liberté des Parties:
- D'être représenté ou assisté par un avocat ou toute personne de son choix,
- De solliciter un expert,
- De mettre fin à la médiation à tout moment
(Art. R.612-1 et R. 612-2 du c.consommation)

ISSUE DE LA MEDIATION DANS LES 90 JOURS A COMPTER DE LA NOTIFICATION DE SAISINE
(SAUF PROLONGATION LIEE A LA COMPLEXITE DU DOSSIER DONT LE MEDIATEUR AURA PREALABLEMENT INFORMEE LES PARTIES)

ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES
(Art. R.612- 3 C.Consommation)
Fin de la Médiation

SOLUTION PROPOSEE PAR LE MEDIATEUR A DEFAUT D'ACCORD ENTRE LES PARTIES
(Art. R.612- 3 C.Consommation)

INFORMATIONS DES PARTIES :
(art. R. 612-4 c.consommation)
Le médiateur rappelle aux parties qu'elles restent libres d'accepter ou de refuser cette proposition de solution,
que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction,
que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par le juge
Les parties disposent de 30 jours pour accepter ou refuser la solution proposée

ACCEPTATION PAR LES PARTIES :
Fin de la médiation

SILENCE DES PARTIES PENDANT 30 JOURS : SOLUTION REPUTEE REFUSEE
Fin de la médiation

SOLUTION NON ACCEPTEE PAR LES PARTIES :
Fin de la médiation