

CHARTRE de MÉDIATION de la CONSOMMATION de l'ENTITE ATLANTIQUE MÉDIATION CONSO

PRÉAMBULE

La défense du consommateur est au cœur de l'esprit de la directive votée par le parlement européen, le 21 mai 2013, relative au règlement extra judiciaire des litiges de la consommation et à la résolution en ligne des litiges.

La présente charte expose le dispositif de médiation de la consommation mis en place par Atlantique Médiation CONSO conformément aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la consommation.

PRÉSENTATION D'ATLANTIQUE MÉDIATION ET D'ATLANTIQUE MÉDIATION CONSO

Atlantique Médiation est une association, créée en 1999 d'une volonté commune de l'Ordre des Avocats au Barreau de Nantes, de la Chambre des Notaires de Loire-Atlantique, de l'Ordre des Experts comptables, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes/Saint-Nazaire.

Elle regroupe des médiateurs issus de secteurs professionnels divers formés à la médiation et ayant tous une grande expérience du conflit. Cette pluridisciplinarité permet de nombreuses possibilités d'intervention et une complémentarité selon les spécialités de chacun et selon les situations en co-médiation.

Atlantique Médiation a mis en place une entité distincte, Atlantique Médiation CONSO dédiée exclusivement à la médiation de la consommation laquelle a été inscrite par décision du 4 avril 2019 par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs de la Commission européenne.

Les médiateurs d'Atlantique Médiation CONSO s'engagent à respecter les exigences du code de la consommation en matière de médiation de la consommation.

Article 1 : Champ d'application de la médiation de la consommation

La médiation s'applique à tous les litiges, nationaux ou transfrontaliers, de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services qui opposent un professionnel, signataire d'une convention avec Atlantique Médiation, à l'un de ses clients consommateurs, personne physique, intervenant en dehors de son activité professionnelle.

La demande de médiation est à la seule initiative du consommateur.

Sont exclues les demandes relatives à des litiges concernant les services d'intérêt général non économique, les prestataires publics de l'enseignement supérieur et les services de santé.

De même n'entre pas dans le champ de la médiation de la consommation :

- les litiges entre professionnels ;
- les réclamations en cours portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ou les négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- les cas de tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

Article 2 : Les médiateurs d'Atlantique Médiation CONSO, personnes physiques

1- désignation

Atlantique Médiation CONSO désigne un ou plusieurs médiateurs pour chaque convention signée avec un professionnel, pour une durée de trois ans. Chaque candidature de médiateur est préalablement examinée par la CECMC.

2- Compétence et efficacité

Les médiateurs d'Atlantique Médiation CONSO sont tous choisis au regard de leurs compétences en médiation et disposent de bonnes connaissances juridiques notamment dans le domaine de la consommation. Ils s'engagent en outre, à actualiser régulièrement leurs connaissances.

3- Indépendance, neutralité et impartialité

Les médiateurs sont indépendants, neutres et impartiaux. Ils s'engagent à signaler à la CECMC tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt ; si le médiateur exerce la profession d'avocat, il s'engage à ne pas prendre comme clients le professionnel ou le consommateur qui aurait fait l'objet d'une médiation

Les médiateurs informent sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de leur mission. Dans cette hypothèse, Atlantique Médiation

CONSO propose autant que possible un autre médiateur parmi ceux inscrits sur la liste à la médiation de la consommation.

Article 3 : Confidentialité

Le médiateur, les parties au litige, et toute personne participant, même partiellement, à la médiation, s'engagent au strict respect de la confidentialité de ce qui sera dit ou échangé au cours du processus de médiation.

Aucune information ou pièce produite au cours de la médiation ne pourra être utilisée pendant ou après la médiation, y compris en justice, sauf accord exprès et écrit des parties.

Aucun des avis que le médiateur est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Article 4 : Le processus de Médiation

1 - Saisine d'Atlantique Médiation CONSO par le consommateur :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante :
ATLANTIQUE MEDIATION CONSO
Maison de l'Avocat
5, mail du front populaire
44200 NANTES
- Soit par mail : consommation@atlantique-mediation.org
- Soit par voie électronique en remplissant le formulaire dédié sur le site d'Atlantique Médiation CONSO : www.consommation.atlantique-mediation.org

Les demandes sont transmises en français.

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,
- La copie de la réclamation écrite faite préalablement auprès du professionnel et éventuellement la réponse qui lui a été faite

- Toutes les pièces et documents factuels qu'il jugera utiles de communiquer pour compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- 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.

Après avoir vérifié que le litige concerne un professionnel qui a désigné Atlantique Médiation CONSO comme entité agréée de médiation, Atlantique Médiation CONSO adresse au consommateur un accusé de réception de sa saisine.

2 – Examen de recevabilité de la demande de médiation :

Le médiateur d'Atlantique Médiation CONSO a trois semaines pour examiner la demande de médiation.

En application des dispositions de l'article L.612-2 du code de la consommation, la demande est recevable si :

- 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 consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal ;
- Le litige constitue un litige de la consommation entre un professionnel et un consommateur et rentre dans le champ de compétence du médiateur ;

A l'issue de cet examen :

- Soit la demande est irrecevable et le médiateur notifie en conséquence au consommateur le rejet motivé de sa demande ;
- Soit la saisine est recevable et il notifie en conséquence sa propre saisine au consommateur et au professionnel.

Le médiateur notifie sa saisine par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines en précisant 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 présente notification,
- à tout moment, les parties peuvent se retirer du processus.

Le médiateur contacte les parties par téléphone afin d'évaluer le niveau de difficultés et le type de médiation qui sera proposée :

- Médiations simples : dossiers ne nécessitant pas une étude longue et approfondie par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni de multiples contacts avec les parties ; médiation à distance (téléphone) ou par mails.
- Médiations complexes : dossiers nécessitant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties.
- Médiations en présentiel : prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, entretiens individuels et/ou réunions de médiation en présence des parties.
- Médiation en visio-conférence : prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, entretiens individuels et/ou réunions de médiations en visio-conférence.

En cas d'éloignement géographique des parties et du médiateur, une médiation à distance ou en visio-conférence sera privilégiée.

Le médiateur adresse un courrier au professionnel en indiquant le barème qui sera appliqué et en l'invitant également à entrer en médiation.

Le professionnel a trois semaines à compter de la réception de ce courrier pour informer le médiateur de sa décision d'accepter ou de refuser la médiation. En l'absence de réponse du professionnel dans ce délai, la médiation est réputée refusée.

3 - Déroulement de la 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 et leur adresse la présente charte de médiation.

En cas de médiation en présentiel ou en visioconférence, le processus de médiation comprend en principe :

- Éventuellement, un entretien non contradictoire entre le médiateur et chacune des parties séparément.
- Un ou plusieurs rendez-vous de médiation entre les parties et le médiateur

Les dates, horaires et lieux des entretiens sont fixés par le médiateur qui tient compte des possibilités des parties.

4 - Fin de la médiation :

La médiation prend fin dans un délai maximum de 90 jours (sauf exception liée à la complexité du litige) à compter de la date de la notification de la saisine par le médiateur.

La médiation prend fin:-

- soit si un accord amiable est trouvé entre les parties
- soit, à défaut d'accord amiable, si les parties acceptent ou refusent la solution proposée par le médiateur pour régler leur litige
- soit l'une des parties décide de mettre fin à la médiation en se retirant du processus.

Dans l'hypothèse où les parties, parviennent d'elles même à un accord amiable, elles peuvent formaliser cet accord avec leurs éventuels conseils. Elles en informent le médiateur.

Le médiateur peut également rédiger cet accord sous la dictée des parties mais n'en sera pas signataire.

Si l'une ou l'autre des parties souhaite faire homologuer leur accord de médiation conventionnelle pour lui donner force exécutoire, cette homologation peut être demandée conformément aux dispositions des articles 1565 à 1567 du Code de Procédure Civile.

Dans l'hypothèse où le professionnel et le consommateur ne parviennent pas d'eux même à un accord, le médiateur leur propose une solution qui rappellera que :

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution ;
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge;
- les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution ;
- La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier ;
- Les parties doivent l'informer de l'acceptation ou du refus de sa proposition dans le délai d'un mois (sauf autre délai indiqué exceptionnellement par le médiateur). A défaut de réponse, la solution est réputée refusée.

Dans le respect du principe de confidentialité, le médiateur d'Atlantique Médiation CONSO notifie la fin de la médiation au consommateur et au professionnel.

En cas de refus d'entrer en médiation ou d'échec du processus de médiation de la consommation, une attestation de médiation sera délivrée aux parties. La médiation étant un processus confidentiel, l'attestation indiquera uniquement qu'une médiation a été tentée et n'a pu aboutir à un accord amiable.

Article 5 : Assistance des parties au cours du processus de Médiation

Les parties, à leur charge, ont la faculté de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. A charge pour elles d'en aviser préalablement l'autre partie et le médiateur.

Article 6 : Prescription

Le consommateur doit introduire sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Les parties sont informées que, conformément aux dispositions de l'article 2238 du Code civil, les délais de prescription sont suspendus à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord écrit, à compter de la première réunion de médiation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée de six mois, au minimum, à compter de la date à laquelle soit l'une et/ou l'autre des parties, soit le médiateur, déclare(nt) que la médiation est terminée.

Article 7 : Responsabilité du médiateur

La responsabilité du médiateur est engagée en cas de manquement à son obligation de moyens dans la conduite du processus de médiation.

Atlantique Médiation CONSO s'engage à signaler à la CECMC tout nouveau médiateur ou tout départ de médiateur.

Article 8 : Frais et honoraires de la médiation de la consommation

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 kilométriques éventuellement engagés par le consommateur dans le cadre d'une médiation en présentiel resteront également à sa charge.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et Atlantique Médiation CONSO, en vigueur au moment de la saisine.

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 9 : Données à caractère personnel

Le Client est informé de ce que le médiateur met en œuvre des traitements de données à caractère personnel afin de lui permettre d'assurer la gestion, la facturation et le suivi des dossiers de ses clients. Ces données sont nécessaires pour la bonne gestion des clients et sont destinées à l'association et au médiateur.

Conformément à la loi Informatique et libertés, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, d'opposition pour motif légitime et à la prospection à l'adresse suivante :

consommation@atlantique-mediation.org

ou par courrier postal à :

Atlantique Médiation CONSO Maison de l'Avocat 5 mail du Front Populaire 44200 NANTES,
accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.