Charte de confiance

Article 1 : La médiation

1. Définition et avantages
2. Rappel des textes
3. Généralités

Article 2 : L'entité de médiation

1. Présentation
2. Le statut du médiateur de « EL Médiation »
3. Les formations du médiateur exerçant dans le cadre de l'entité de médiation

Article 3 : Processus de la médiation de la consommation

1° étape : Saisine par le consommateur
2° étape : Etude de la saisine
3° étape : Réponse de la recevabilité de la saisine
4° étape : Déroulement de la médiation de la consommation

Article 4 : La proposition de solution au litige

Article 5 : Durée de la médiation

Article 6 : Le rapport annuel

Article 7 : Responsabilité

Article 8 : Rappel des coordonnées

Article 9 : Vue d'ensemble simplifiée du processus

La présente charte vise à exposer aux professionnels et aux consommateurs le processus de la médiation de la consommation.

Par cette charte de confiance, l'entité « EL Médiation » présente les spécificités de la médiation de la consommation.

Les professionnels proposant les coordonnées de l'entité « EL Médiation » et les consommateurs souhaitant recourir à la médiation de « EL Médiation » devront se conformer aux dispositions de la présente charte qui ont été rédigées sur le fondement des articles L.611-1 et suivants, et R.612-1 et suivants du code de la consommation.

ARTICLE 1 : LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

1.Définition et avantages

- **Médiation des litiges de la consommation**

L'article L611-1 du Code de la consommation dispose que : *« la médiation des litiges de la consommation est un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi »*

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou à un litige transfrontalier entre un consommateur et un professionnel.

La procédure est gratuite pour le consommateur (R612-1 du Code de la Consommation).

La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
C'est à dire que ce mode amiable de résolution des différends permet d'apporter une solution à un litige entre un consommateur et un professionnel et ce, sans faire de procédure judiciaire.

La médiation de la consommation est un processus rapide ; le traitement du litige par le médiateur doit intervenir dans un délai de 90 jours à compter de la notification aux parties de sa saisine.

- **Médiateur de la consommation**

La personne physique ou la personne morale accomplissant une médiation au sens des dispositions du code de la consommation.

- **Le 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 liminaire du code de la consommation).

- **Le professionnel**

Toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel (article liminaire du code de la consommation).

- **Contrat de vente**

Tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur (article L.611-1 du code de la consommation).

(Article 1582 du code civil : « la vente est une convention par laquelle l'un s'oblige à livrer une chose, et l'autre à la payer »).

- **Contrat de prestation de service**

Tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix (article L.611-1 du code de la consommation).

- **La notion de litige**

Selon l'article L.611-1 du code de la consommation :

Litige national : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel.

Litige transfrontalier : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel.

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre (article L.616-3 du code de la consommation).

Il y a ''litige'' lorsque le consommateur a envoyé une réclamation écrite au professionnel et que le professionnel n'a pas répondu ou que la réponse ne satisfait pas le consommateur.

Une réclamation peut être définie comme un courrier ou mail envoyé au professionnel et par lequel le consommateur exprime son mécontentement. A ce stade, il ne s'agit pas encore d'un litige.

L'envoi de cette réclamation au professionnel est important puisqu'elle est une des conditions de saisine du médiateur et marque le point de départ du délai d'un an pendant lequel le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation.

2.Rappel des textes

- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

- Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement
- Articles L611-1 à L611-4, L612-1 à L612-5, L613-1 à L613-3, L614-1 à L614-5, L615-1 à L615-4, L616-1 à L616-3 et L641-1 du Code de la Consommation
- Articles R612-1 à R612-5, R613-1 à R613-2, R614-1 à R614-4, R615-1 à R615-11, R616-1 à R616-2 du Code de la consommation.

3.Généralités

Conformément à l'article R 614-1 9° du Code de la consommation, l'entité « EL Médiation» précise que la langue utilisée pour le processus de médiation et pour introduire la saisine du médiateur est le français.

Domaines d'intervention de l'entité « EL Médiation »: litiges nationaux ou transfrontaliers entre un professionnel et un consommateur portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de travaux du bâtiment.

Plus précisément, l'entité « EL Médiation » intervient pour les litiges impliquant des professionnels qui ont signé une convention avec l'entité « EL Médiation »:

Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge (article L.612-4 du code de la consommation).

ARTICLE 2 : L'ENTITE DE MEDIATION

1.Présentation

L'entité de médiation de la consommation est l'entité « EL Médiation ».
Madame Elodie LE TUAL a la qualité de simple médiateur.

L'entité « EL Médiation » a pour unique objet statutaire de réaliser une mission de médiation de la consommation. Elle est inscrite sur la liste de la Commission européenne en tant que médiation de la consommation.

Le médiateur de l'entité « EL Médiation » a une approche objective de la médiation de la consommation. Elle a conscience d'accomplir une mission de médiation de la consommation et par conséquent de se conformer aux dispositions du code de la consommation.

Le site internet est www.el-mediation.webnode.fr

2.Le statut du médiateur de l'entité « EL Médiation »

Le médiateur de l'entité « EL Médiation » accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance (ne reçoit aucune instruction des parties) et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable (comportement identique à l'égard de chaque partie).

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Le médiateur est nommé pour une durée minimale de trois années.

Le médiateur est rémunéré sans considération du résultat de la médiation.

Le médiateur a pour mission d'aider les parties à trouver une solution à leur litige.

L'entité « EL Médiation » accepte de répondre aux demandes de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM) dans le cadre de la mission de contrôle de cette dernière.

3.Les formations du médiateur exerçant dans le cadre de l'entité de médiation « EL Médiation »

Le médiateur doit posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

- Elle doit être, à la fois, un médiateur et un juriste par ses formations.
- Son expérience doit démontrer une connaissance des matières qu'il traite.

Formations de la médiateur de l'entité « EL Médiation » :

- Diplôme d'Etat de Médiation
- Formation en droit à la consommation

ARTICLE 3 : PROCESSUS DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

1° étape : Saisine par le consommateur

- La saisine du médiateur par le consommateur peut se faire par :
- internet (en ligne) : www.el-mediation.webnode.fr
- par courrier : EL Médiation
  Impasse Abram Bohy
  25 550 BAVANS

- Les parties peuvent se faire représenter par un avocat, un conseil, ou se faire assister par toute personne de leur choix (Les frais restent à la charge de la partie qui se fait assister (article R 612-1 du Code de la consommation).

Remarque : Les correspondances se font :

- pour le consommateur : par mail ou par courrier en fonction du mode de la saisine faite ou demandée par le consommateur
- pour le professionnel : de préférence par mail

Les documents à renvoyer par le consommateur sont :

- Une copie de l'ensemble des documents en sa possession (devis, facture …)
- Une copie du courrier de réclamation adressé au professionnel afin de tenter de solutionner le litige
- Un résumé des faits

Rappel :
Il est important que le consommateur adresse tous les documents demandés dont il est en possession.

2° étape : Etude de la saisine

A réception de la saisine et des documents du consommateur, le médiateur de « EL Médiation » procède à la :

1- Vérification des conditions liées au champ d'application de la médiation de la consommation

- La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services. (selon les définitions ci-dessus)

- La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- Aux litiges entre professionnels
- Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur

- Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, les litiges concernant :

- Les services d'intérêt général non économiques
- 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
- Les prestataires publics de l'enseignement supérieur

2- Vérification des conditions liées à la recevabilité de la saisine

- Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat
- La demande est manifestement infondée ou abusive
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence

3° étape : Réponse de la recevabilité de la saisine

Le médiateur a un délai de 3 semaines, à compter de la réception du dossier, pour informer le consommateur du rejet de sa demande de médiation (article L 612-2 du Code de la Consommation). Tant que la saisine n'est pas déclarée recevable, il ne peut être adressé au professionnel aucun document du dossier.

<table>
<tr><th colspan="2">Si la saisine est recevable</th><th>Si la saisine n'est pas recevable</th></tr>
<tr><td colspan="2">« EL Médiation » envoie une notification aux parties</td><td>Il y a rejet de la saisine</td></tr>
<tr><td>La notification pour le consommateur mentionne que</td><td>La notification pour le professionnel mentionne que</td><td rowspan="2">✓Un écrit est envoyé au consommateur</td></tr>
<tr><td>✓La demande fondée de médiation à la consommation est recevable</td><td>✓ La demande fondée de médiation à la consommation est recevable</td></tr>
</table>

✓Un questionnaire adapté à chaque profession est à compléter et à retourner au médiateur dans un délai de 7 jours. L'objectif pour le médiateur est de préparer la réunion de médiation ✓Rappel que la médiation se fait principalement par viso ou audio conférence et par téléphone ✓La médiateur « EL Médiation » peut opter, en cas de litige très compliqué, d'un montant de litige très élevé ou si elle l'estime nécessaire, pour une médiation réalisée en présence physique. Ce type de médiation en présentiel se déroule exclusivement en France métropolitaine, à proximité du domicile du consommateur. ✓Les parties peuvent, à tout moment, se retirer du processus ✓La médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de la consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 08 Février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. ✓ La médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.	✓ Rappel que la médiation se fait principalement par viso ou audio conférence et par téléphone ✓ La médiateur « EL Médiation » peut opter, en cas de litige très compliqué, d'un montant de litige très élevé ou si elle l'estime nécessaire, pour une médiation réalisée en présence physique. Ce type de médiation en présentiel se déroule exclusivement en France métropolitaine, à proximité du domicile du consommateur. Dans ce cas, les frais de déplacement du médiateur de la consommation sont en supplément à la charge du professionnel. ✓ Les parties peuvent, à tout moment, se retirer du processus ✓ La médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de la consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 08 Février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. ✓ La médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.	✓Le rejet est motivé par le consommateur ✓La copie des documents reçus est détruite

4° étape : Déroulement de la médiation de la consommation

Après avoir reçu le questionnaire complété du professionnel (il s'agit de plusieurs questions adaptées à chaque profession et précisant les faits, les attentes de la médiation, la solution éventuellement proposée au consommateur avant que ce dernier saisisse le médiateur et les raisons pour lesquelles une telle proposition a été faite…) Le médiateur de « EL Médiation » instruit sa mission et prépare la réunion de médiation.

Le médiateur de l'entité « EL Médiation» appelle éventuellement et si nécessaire les parties pour demander des précisions supplémentaires, pour approfondir et comprendre notamment, les faits, les attentes, les besoins, les motivations de chacun.

Un rendez-vous est fixé pour réaliser une médiation de la consommation par téléphone, vidéoconférence, audioconférence (selon les parties, leurs pratiques et leurs matériels) ou en présentiel.

Le médiateur de l'entité « EL Médiation » confirme le rendez-vous de la médiation par mail ou par courrier.

Avec cette confirmation, une note d'information est transmise aux parties afin d'expliquer le déroulement de la médiation de la consommation proprement dit.

Le médiateur informe 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 sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur.

Le médiateur informe sans délai la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM) de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts.

La médiateur est rémunérée sans considération du résultat de la médiation.

La médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation 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.

Déroulement proprement dit de la médiation de la consommation :

Ouverture de la médiation de la consommation par le rappel de certains principes
• Il ne s'agit pas d'une procédure judiciaire • Le rôle du médiateur est d'accompagner les parties à trouver un accord • Les parties doivent être de bonne foi, avoir un respect mutuel, écouter et avoir des échanges courtois, essayer de ne pas se couper la parole • Les informations, les paroles et les documents restent sous le coup de la confidentialité • Le médiateur de « EL Médiation » s'engage à être équitable, impartial, neutre et indépendant entre les parties • Le médiateur de « EL Médiation » peut s'entretenir avec chacune des parties, séparément • Chacune des parties peut mettre fin à la médiation • Le médiateur rappelle que la procédure est gratuite pour le consommateur • Les parties ont la possibilité, à leur charge, 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. Dans ce cas les frais sont à leur charge. En cas de demande conjointe et après acceptation du montant du devis par le consommateur et le professionnel, les frais sont partagés entre les parties. • Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise et après acceptation du montant du devis par le consommateur et le professionnel, les frais sont partagés entre les parties. • Rappel de la durée de 90 jours à compter de la notification aux parties de la saisine du médiateur, une fois le dossier déclaré recevable. • A défaut d'accord entre les parties, le médiateur « EL Médiation » leur proposera une solution équitable • Vérification des éventuels mandats • Le médiateur de l'entité « EL Médiation » demande s'il y a des questions • Demande un accord de principe aux parties

Médiation de la consommation
Notamment, • Chaque partie exposera les faits de la façon dont il les a vécus • Le médiateur de l'entité « EL Médiation » posera des questions à chaque partie

Recherche de solution(s)
Avec l'aide du médiateur, les parties tenteront de trouver une solution à leur litige.

Il y a accord entre les parties
=
Les parties rédigent l'accord de médiation à la consommation
Les parties signent l'accord.

Il n'y a pas d'accord
=
Article 4

ARTICLE 4 : LA PROPOSITION DE SOLUTION AU LITIGE

A défaut d'accord entre les parties, le médiateur de « EL Médiation » leur propose une solution pour régler le litige.

Cette solution est envoyée par courrier simple ou par voie électronique.

Avec la proposition de solution, le médiateur de « EL Médiation » rappelle aux parties, par courrier simple ou par voie électronique (article R 612-4 du Code de la consommation) :

- Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution.
- Que s'il n'y a pas d'accord, la saisine d'une juridiction est possible.
- Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
- Le médiateur rappelle également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution (l'accord vaut contrat, c'est à dire que les parties respectent l'accord)
  - Un délai d'acceptation ou de refus de la proposition de solution est fixé.

Le délai d'acceptation ou de refus signifie que le consommateur et le professionnel ont 2 semaines pour accepter ou refuser la proposition faite par le médiateur de « EL Médiation ».

Ce délai d'acceptation ou de refus sera de 2 semaines à partir de l'envoi de la proposition de solution.

Pour ce faire, chaque partie a la faculté de retourner un coupon pré-rédigé par mail ou par courrier et dans lequel la partie accepte ou refuse la proposition de solution.

Acceptation de chaque partie	**Refus de l'une des parties**	**Absence de réponse sous 2 semaines de chaque partie**	**Une partie accepte et la seconde ne répond pas dans le délai de 2 semaines**
⇨ Retour des coupons avec la mention « acceptée »	⇨ Retour d'un coupon avec la mention « refusée »	⇨ Aucune partie ne renvoie le coupon	⇨ Retour d'un coupon avec la mention « acceptée » ⇨ L'autre partie ne renvoie pas le coupon
= La proposition de solution est acceptée par les parties	= Un constat d'échec sera remis aux parties	= La proposition de solution sera réputée acceptée par les parties	= La proposition de solution sera réputée acceptée par les parties

ARTICLE 5 : DUREE DU PROCESSUS DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La procédure de médiation dure au maximum 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine faite par l'entité « EL Médiation » aux parties par voie électronique ou par courrier simple.

Le médiateur de « EL Médiation » peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

ARTICLE 6 : LE RAPPORT ANNUEL

L'entité « EL Médiation » établit chaque année un rapport sur son activité.
Le rapport est adressé à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation et, il est mis à la disposition du public sur le site internet de « EL Médiation » ou communiqué sur demande.

Le rapport annuel d'activité comprend les informations suivantes :

- Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter 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
- S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

Les parties restent responsables des documents et dires évoqués lors du processus de médiation.

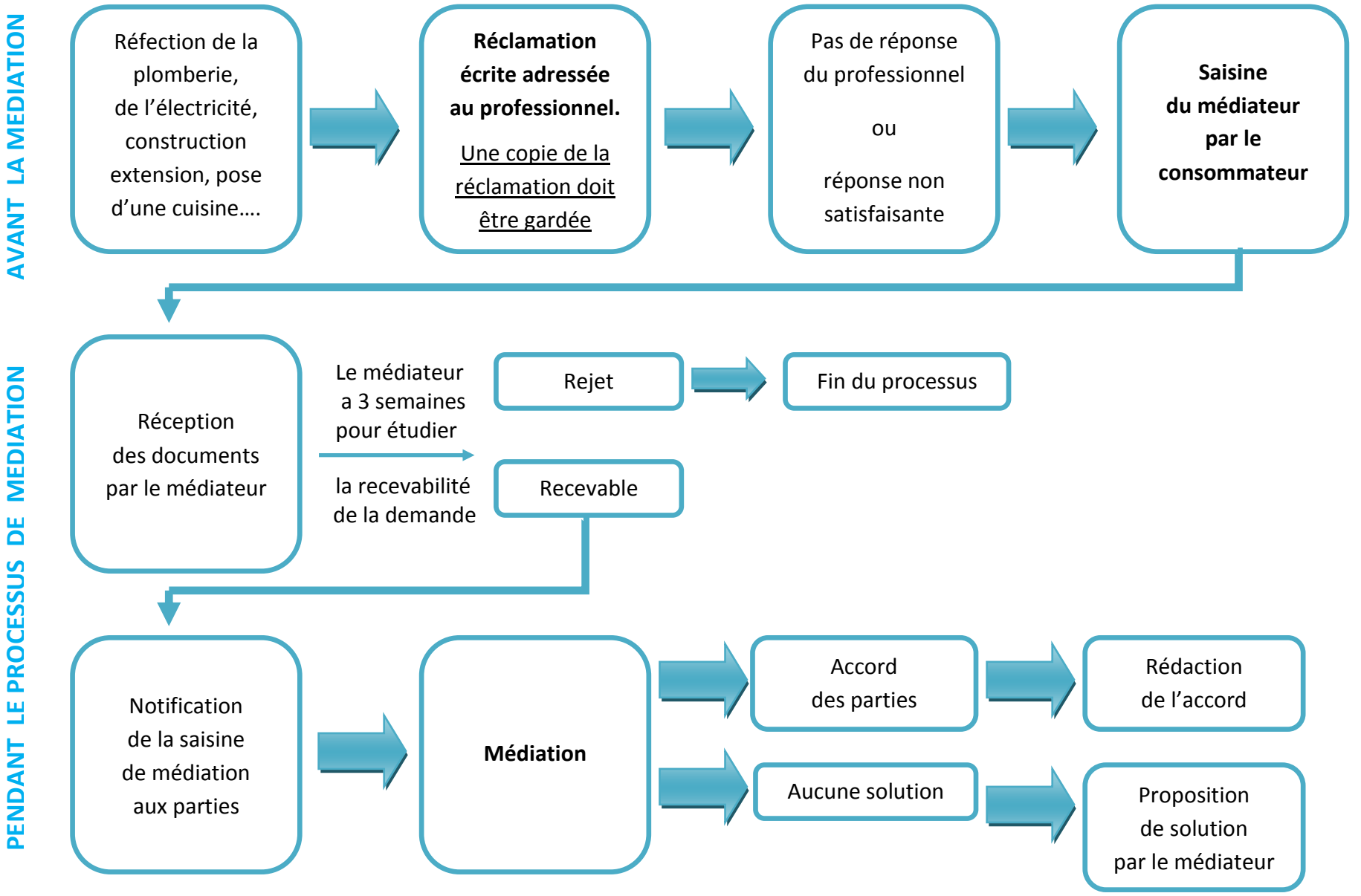
Le médiateur de l'entité « EL Médiation » n'est pas tenu à une obligation de résultat et il n'engage pas sa responsabilité concernant la proposition de solution avancée.

ARTICLE 8 : RAPPEL DES COORDONNEES

EL Médiation
Impasse Abram Bohy
25 550 BAVANS
09 50 32 87 52
contact@el-médiation.fr
www.el-mediation.webnode.fr

ARTICLE 8 : VUE D'ENSEMBLE SIMPLIFIEE DU PROCESSUS

Le consommateur à **1 an** pour saisir le médiateur à partir de sa réclamation au professionnel



Durée du processus à partir de la notification : 90 jours maximum (hors délai complémentaires)