

## **ANNEXE 1**

### **Avertissement:**

La Médiation de la Consommation étant une activité très encadrée, la procédure ci-après rappelle et synthétise ce qui découle des exigences issues des textes réglementaires et autres indications de la CECMC. Elle répond également au besoin d'harmonie et de coordination pour l'utilisation des outils communs élaborés et mis à disposition par la SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION. Ce faisant, la SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION s'assure que tout acteur conserve sa capacité à agir pour conduire la mission qui lui est propre, sans pour autant que cela puisse être considéré comme constitutif d'un quelconque ordre de travail.



## **PROCÉDURE MÉDIATION CONCERNANT LES LITIGES LIÉS À LA CONSOMMATION**

<b><i>Rédacteur</i></b>	Administrateur – Attachée administrative
<b><i>Objet</i></b>	Préciser le déroulement d'une médiation concernant les litiges liés à la consommation.

<p><i>Acteurs concernés</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tout consommateur concerné par un litige</li> <li>2. Professionnel mis en cause</li> <li>3. Président CNPM MÉDIATION CONSOMMATION</li> <li>4. Administrateur plateforme</li> <li>5. Médiateur désigné par CNPM MÉDIATION CONSOMMATION.</li> </ol>
<p><i>Lieu d'exécution</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Choix libre pour le consommateur,</li> <li>2. Lieu de travail du professionnel concerné,</li> <li>3. SAS CNPM CONSOMMATION et/ou bureau de l'administrateur de la plateforme, bureau du médiateur.</li> </ol>
<p><i>Temps d'exécution</i></p>	<p>Suivant les indications portées dans la charte et la convention dans le respect des obligations réglementaires et des engagements.</p>

*Déroulement de la tâche*

**CONSOMMATEUR :**

- Rédige sa demande de médiation, comme indiqué sur tout document émanant du professionnel, soit sur la plateforme, soit par courrier, à l'adresse de CNPM MÉDIATION CONSOMMATION.
- Joint la copie de sa première réclamation écrite et envoyée au professionnel (artisan - commerçant - industriel - prestataire - profession libérale) ainsi que la réponse que lui a adressée éventuellement le professionnel.

**ADMINISTRATEUR PLATEFORME :**

Sans délai

- Envoie un accusé de réception au consommateur.
- Désigne un des médiateurs prévus par la convention signée avec le professionnel mis en cause.
- Porte cette demande de médiation dans le modèle de tableau de bord fixant, à titre indicatif, les étapes et le calendrier de la médiation et le transmet au médiateur désigné.

**MÉDIATEUR DÉSIGNÉ :**

- En tout premier lieu, vérifie que sa fonction de médiateur, dans cette situation spécifique, est conforme aux obligations réglementaires : notamment en matière de diligence, compétence, conflit d'intérêt, etc. ...
- Demande au consommateur les pièces éventuellement manquantes.
- Examine la recevabilité de la demande. Si la demande n'est pas recevable, il en informe le consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier.
- Si la demande est recevable, il notifie au consommateur et au professionnel concernés sa saisine par voie électronique ou par courrier.
- Informe constamment l'administrateur de la plateforme de l'avancée du dossier.

**PROFESSIONNEL MIS EN CAUSE :**

En respectant un délai maximum de 15 jours,

- Informe le médiateur :
  - De son refus de participer à la médiation en précisant les raisons qui fondent cette position ;
  - De son acceptation de la médiation ce qui implique nécessairement une acceptation du coût de la médiation tel que défini par l'inscription du professionnel au service offert par la SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION ;
  - Transmet les pièces qui lui paraissent nécessaires à la compréhension du dossier.

### **ADMINISTRATEUR DE LA PLATEFORME :**

- S'assure que le calendrier est respecté pour que les délais règlementaires et contractuels restent conformes.

### **MÉDIATEUR :**

- A toutes les étapes de la médiation, rappelle aux parties les règles de confidentialité (cf. charte article 1-4 & article 4-3).
- Rappelle que celles-ci peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.
- Prend attache avec chacune des parties pour comprendre les éléments constitutifs du litige.
- Au regard de ce qui lui est communiqué, en lien avec les deux parties, décide de la forme de la médiation :
  - Écrite (plateforme, courriel, lettre, ...)
  - Vidéoconférence
  - Présence physique des parties
- Informe les parties sur leur droit, aux frais de chacune d'entre elles, à se faire représenter par un avocat ou de se faire assister, par toute autre personne (juriste – association de consommateurs /...)
- Informe chaque partie sur la possibilité de solliciter un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties.
- Fixe la date de la médiation dans le respect des délais règlementaires.
- Conduit la médiation en toute indépendance.
- Rédige les éléments de l'accord amiable constaté par les parties pour régler le litige. À défaut d'accord, il leur propose une solution pour régler le litige.
- Transmet le constat d'accord ou la solution qu'il propose par voie électronique ou par courrier selon la demande de chacune des parties.
- Donne 15 jours aux parties pour accepter ou refuser sa proposition. Le silence d'une des parties dans le délai fixé vaut refus. En cas d'acceptation, la proposition est consignée dans un constat d'accord qu'il notifie aux parties.
- Informe à tout moment l'administrateur de la plateforme de ses diligences.

	<p><b><u>ADMINISTRATEUR &amp; PRÉSIDENT CNPM MÉDIATION CONSOMMATION :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour répondre aux exigences de la CECMC, s’assurent que la médiation mise en place respecte la procédure prévue par la présente charte ;</li> <li>• S’informent autant que besoin du fonctionnement de la plateforme ainsi que du déroulement des médiations.</li> <li>• Prennent toute disposition pour s’assurer que le fonctionnement de CNPM MÉDIATION CONSOMMATION répond aux exigences réglementaires.</li> <li>• Suivent et analysent le tableau de bord (avancement des médiations, statistiques diverses telles que délais de réponses, activités concernées, ...).</li> <li>• Transmettent annuellement aux autorités les informations attendues.</li> </ul>
<p><b><i>Exigences règlementaires &amp; Précautions d’usage</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter strictement les règles de confidentialité.</li> <li>• Porter une grande attention à la validité des informations et documents transmis.</li> <li>• Respecter scrupuleusement les délais, les obligations d’information à l’égard des parties sur l’évolution de leur dossier tels que définis par les textes.</li> </ul>
<p><b><i>Objectifs</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir au consommateur toutes les garanties du respect de ses droits octroyés par le législateur</li> <li>• Offrir au professionnel de participer activement au traitement d’un litige.</li> <li>• Garantir que la solution adoptée correspond à ce que les parties ont, elles-mêmes, décidé ou accepté.</li> </ul>
<p><b><i>Évaluation</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord permanent, transmis mensuellement ou à toute demande de sa part, au Président de CNPM MÉDIATION CONSOMMATION.</li> <li>• Tableau de bord annuel pour compte-rendu à la Commission CECMC.</li> </ul>