

CHARTE DE LA MEDIATION FCD

I – LE MEDIATEUR

Le médiateur de la consommation FCD a été nommé pour une durée de 3 ans renouvelable par décision de son Bureau.

Il a été auditionné et nommé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.economie.gouv.fr/installation-commission-evaluation-et-contrôle-médiation-consommation>).

Le médiateur de la consommation FCD exerce sa mission en toute indépendance et impartialité et ne reçoit aucune instruction des parties

La médiation 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.

Il est rémunéré indépendamment des résultats du processus de médiation.

Le médiateur de la consommation FCD met tout en œuvre pour proposer aux parties une solution amiable au litige.

II – LA MEDIATION

1. Périmètre de compétence du médiateur de la consommation FCD

Le médiateur est compétent pour tout litige de consommation national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel relevant de la médiation FCD portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

Le médiateur n'est pas compétent pour :

- Les litiges entre professionnels
- Les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel
- Les négociations directes entre le consommateur et le professionnel
- Les tentatives de conciliations ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation

- Les procédures introduites par un commerçant contre un consommateur

En outre, 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
- Les prestataires publics de l'enseignement supérieur

Enfin, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du commerçant par une réclamation écrite
- 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.

2. Déroulement de la médiation

Il est préalablement rappelé que le consommateur et le commerçant ont la faculté de se faire représenter, à leur charge, par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

La saisine ainsi que le processus de médiation se font uniquement en langue française

- La saisine du médiateur

La saisine du médiateur ainsi que l'ensemble de la procédure de médiation est gratuite pour le consommateur.

Il est cependant rappelé que le consommateur qui souhaiterait se faire représenter par un avocat ou se faire assister par toute personne de son choix conserve les frais à sa charge.

La médiation intervient à la suite d'un différend portant sur la bonne exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services et lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée entre les parties prenantes ou que la proposition faite par le professionnel ne satisfait pas le consommateur.

Elle peut se faire de deux façons :

- Soit en remplissant le formulaire directement sur le site internet de la FCD à l'adresse suivante : www.mediation.fcd.fr
- Soit par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur de la consommation FCD
12, rue Euler
75008 PARIS

Toute demande de médiation doit être accompagnée des pièces suivantes :

- L'exposé de la demande
- La preuve d'achat (facture, ticket de caisse) lisible
- Le nom et l'adresse du magasin concerné
- Les justificatifs attestant que le consommateur a tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite
- Les coordonnées du consommateur
- Tout autre document venant à l'appui de la demande

Conformément aux dispositions de l'article R613-1 du code de la consommation, le médiateur de la consommation 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.

- la phase de médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties sa saisine, chacune d'elles restant libre de se retirer à tout moment du processus.

Il peut également communiquer à leur demande tout ou partie des pièces du dossier.

Il peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

- la fin de la médiation

L'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la saisine (dossier complet). Ce délai peut être prolongé, après information des parties, en cas de litige complexe.

Le médiateur fait connaître aux parties la solution qu'il propose et leur rappelle :

- Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution
- Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction
- Que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge
- Qu'en l'absence de réponse favorable des parties dans un délai de 30 jours, la solution proposée sera réputée refusée.

L'acceptation par les deux parties de la solution proposée les engage selon les termes prévus par cette proposition.