



CHARTRE de la MÉDIATION de la CONSOMMATION

Règlement des litiges en ligne

Mise à jour : 1^{er} mars 2016

Avec la Médiation de la consommation, l'APIC, Association professionnelle d'IOBSP, et ses membres, offrent la possibilité à chaque Client de soumettre un différend insatisfait à un recours amiable indépendant. Ce dernier n'est possible qu'après activation des deux premiers niveaux de réclamations (l'interlocuteur commercial, puis le service « Relations clientèle » ou « Réclamations »). Car la Médiation ne remplace pas le dispositif de traitement des réclamations ; elle offre un ultime recours après réponse à une réclamation. Elle est un mode de résolution amiable des différends mis à la disposition du Client (articles L. 151-1 et suivants, du Code de la consommation).

La Médiation est un processus « *par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence* » (art. L. 151-1 f du Code de la consommation et Loi 95-125 du 8 février 1995).

Souhaitant une relation client de grande qualité, postulant qu'il est de l'intérêt collectif de privilégier la résolution amiable des litiges, cultivant la confiance avec les consommateurs, l'APIC a décidé de proposer à l'ensemble de ses Clients un dispositif de Médiation.

Tout Client peut ainsi recourir au Médiateur de l'APIC, dont le Professionnel est Membre, en déposant un dossier (« *saisine* »). Ce dispositif est accessible au moyen d'une procédure de Médiation, décrite par la présente Charte.

Article 1 : missions du Médiateur.

1.1. Le Médiateur de l'Association APIC reçoit pour missions l'examen des litiges opposant une Entreprise membre de l'APIC et tout Client. Il favorise la recherche d'une solution amiable, en équité.

1.2. Les Clients sont des particuliers, consommateurs agissant à titre non professionnel (Code de la consommation, article préliminaire), concernés par un litige de consommation dans tout secteur d'activité de l'Entreprise membre de l'APIC.

Article 2 : nature des litiges.

2.1. Les missions de Médiation peuvent porter sur tout litige né des activités commerciales ou de distribution de l'Entreprise membre de l'APIC, que cette dernière est autorisée à exercer, relativement à l'exécution des contrats de vente conclus, aux produits ou aux prestations de services délivrés à ce titre.

Article 3 : désignation du Médiateur.

3.1. L'APIC désigne, par décision de son Conseil d'administration et en application de critères objectifs, le Médiateur de l'Association, au service de ses membres. Son mandat est de trois années, renouvelables.

3.2. Le Médiateur désigné par l'APIC est Maître Laurent Denis, Avocat à Endroit Avocat SELAS, pour la période allant du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018.

Article 4 : profil et mode d'exercice des missions du Médiateur.

4.1. Le Médiateur peut être une personne physique ou morale, extérieure à l'Association. Il présente des conditions d'honorabilité et doit « *posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise en égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation* ».

4.2. Le Médiateur exerce ses missions en toute indépendance. Il agit avec impartialité, compétence et diligence. Il n'a pas, ni n'a eu, de lien de subordination avec l'Association. Il peut recevoir ou contacter le Client consommateur et le représentant de l'Association ensemble, ou séparément. Le principe du contradictoire n'est pas applicable à la Médiation. Le Médiateur est tenu à la plus complète confidentialité et au secret professionnel, au sens de l'article 226-13 du Code pénal.

4.3. 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.

Article 5 : moyens du Médiateur.

5.1. Le Médiateur instruit le dossier avec les concours conjoints et coopératifs du Client consommateur et de l'Association.

Le Client est tenu de communiquer un dossier complet. Le Médiateur dispose des moyens administratifs et d'analyse mis à sa disposition par l'Association. Cette dernière lui accorde les pouvoirs nécessaires à ses missions.

5.2. Le Médiateur instruit la demande de médiation, par oral comme par écrit, rend ses propres analyses et propositions de solutions par ses propres moyens. Il ne reçoit aucune instruction.

Article 6 : saisine du Médiateur.

6.1. Le Médiateur est saisi d'une demande d'examen d'un litige sur la base d'une requête volontaire, émise par écrit et en langue française, soit par un Client, soit par l'Association, soit par un tiers. La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

6.2. Cette saisine a nécessairement lieu après épuisement de toutes les procédures internes de règlement des litiges proposées par l'Entreprise, présentant un rejet, total ou partiel, de la demande du Client, au moins deux mois après le dernier échange écrit et au maximum, douze mois.

Avant toute saisine du Médiateur, les Clients disposent de voies de recours, que sont leur interlocuteur commercial, puis le Services « Clients » ou « Réclamations », en deuxième niveau. Le mode de traitement des réclamations fait l'objet d'un dispositif présenté par l'Entreprise, conformément à la Réglementation.

6.3. Cette saisine suppose nécessairement l'absence de toute procédure judiciaire en cours.

6.4. La saisine emporte la levée du secret professionnel, pour l'Entreprise, autorisée à communiquer au Médiateur les informations dont elle dispose.

6.5. La saisine est proposée au moyen d'un site internet dédié à la Médiation de consommation, accessible à www.mediation-apic.com.

6.6. Le recours à la Médiation est gratuit pour le Client : les coûts de saisine du Médiateur, pris en charge par l'Entreprise, ne sont pas réclamés par ce dernier au Client particulier.

Article 7 : délais de traitement.

7.1. Après saisine du Médiateur par le Client, le Médiateur accuse, par message électronique, réception de la saisine, effectuée soit par courrier électronique, soit par courrier postal, soit au moyen d'un formulaire sur site internet.

7.2. L'Entreprise dispose de six (6) semaines pour remettre au Médiateur un dossier complet, analyses, motivations de la décision prise à l'issue de la réclamation et pièces. Une remise rapide est source de médiation plus efficace.

7.3. Le Médiateur dispose d'un délai de deux (2) mois (soixante jours) pour rendre un avis motivé, communiqué simultanément au Client et à l'Entreprise. Si ce délai devait être dépassé, en raison de la complexité du dossier, le Médiateur en avise le Client au plus tôt. Le délai ne peut dépasser quatre-vingt-dix jours, à compter de la notification de réception des documents. Le Client est informé que la décision du Médiateur ne lie pas l'Entreprise et qu'il conserve le droit de saisir un Tribunal.

Le Client, comme l'Entreprise, coopèrent de bonne foi à la procédure de Médiation.

Article 8 : avis du Médiateur.

8.1. Le Médiateur propose une solution amiable au litige. La proposition de solution (avis) du Médiateur peut être soit favorable au Client, soit défavorable au Client. Elle est communiquée simultanément au Client et à l'Entreprise. Ni l'un ni l'autre ne sont liés par cet avis.

Si l'Entreprise décide de ne pas suivre l'avis motivé du Médiateur, elle prend cette décision par sa direction générale. Elle en informe alors le Client sans délai, ainsi que le Médiateur. Si le Client décide de ne pas suivre l'avis motivé du Médiateur, il en informe alors l'Entreprise sans délai, ainsi que le Médiateur.

8.2. Le Médiateur apprécie en toute indépendance les points de vue, arguments et éléments de fait soumis par le Client et par l'Entreprise ; il compose l'avis d'après l'examen des éléments communiqués par le Client et d'après ceux communiqués par l'Entreprise. Cet avis est rendu en Droit et en équité, dans un esprit de règlement amiable du litige. Il n'a pas de valeur juridictionnelle. Il est rédigé en langue française.

8.3. Si le Client décide de ne pas suivre l'avis motivé du Médiateur, il en informe l'Entreprise, ainsi que le Médiateur.

8.4. La procédure de Médiation prend fin, soit par l'accord amiable mettant fin au différend, soit par le constat d'un désaccord persistant, soit par la saisine d'un Tribunal, soit par désistement du Client ou de l'Entreprise. Le Médiateur informe le Client et l'Entreprise, par message électronique, du terme de sa mission.

L'accord amiable peut prendre la forme d'une transaction, au sens de l'article 2044 du Code civil.

8.5. La responsabilité du Médiateur ne peut être engagée, ni à l'égard du Client ni à l'égard de l'Entreprise. Il est libre de ses avis comme de ses déclarations, comme de la conduite de la procédure de Médiation.

8.6. En cas de saisine d'un Tribunal, les échanges réalisés durant la Médiation, que celle-ci soit complète ou qu'elle ait été interrompue, ne peuvent être produits devant le Tribunal qu'en cas d'accord du Client et de l'Entreprise. Ces échanges concernent notamment les opinions, aveux, propositions ou intentions de propositions, informations, documents, ou constatations, qui peuvent ressortir de la Médiation.

Article 9 : rapport annuel du Médiateur.

9.1. Le Médiateur fait, chaque année, rapport des activités de Médiation à l'APIC. Ce rapport est produit pour l'ensemble des médiations des adhérents de l'Association professionnelle ; il prend la forme d'un compte rendu écrit d'activité. Il est rendu public par l'Association professionnelle. Il comprend des recommandations particulières, adressées seulement à l'Association professionnelle, en vue d'améliorer la qualité des relations avec ses clients.

9.2. Le Rapport annuel de la Médiation de l'Association comprend notamment : la description et les chiffres-clés de l'Association, l'analyse statistique des saisines et des avis rendus, les recommandations du Médiateur, l'organisation de la Médiation, les évolutions de la Médiation et toute annexe utile.

9.3. Le Rapport annuel du Médiateur n'est soumis à aucune directive de la part de l'Association professionnelle.

9.4. Il peut être établi, à leur demande, des Rapports individuels de Médiation de la consommation par Entreprise ou par Réseaux d'entreprises.

Article 10 : diffusion du dispositif de Médiation.

10.1. L'existence du dispositif de Médiation, ainsi que ses modalités d'accès et les conditions de saisine, sont clairement communiqués à tous les Clients, signalés dans le contrat de prestation de service passé avec l'Association, ou encore, via le site internet de l'Association APIC.

La présente Charte de Médiation de l'APIC est accessible et diffusée. Elle peut être reproduite par extraits.

10.2. L'APIC s'engage, avec ses Membres, à diffuser largement le présent dispositif de Médiation, tant auprès des Clients et prospects, qu'auprès des équipes, notamment commerciales.