



MÉDIATION de la CONSOMMATION & IOBSP

17 décembre 2015

Par ENDROIT AVOCAT



ENDROIT AVOCAT
Droit des affaires, bancaire, financier

- **Enjeux de la Médiation de la consommation**
- **Mécanique du litige**
- **Définition, fondements juridiques**
- **Médiation en ligne**
- **Mise en place**

- **TRAITER,**
- **RÉDUIRE,**
- **PRÉVENIR.**

- **Constat : des risques juridiques spécifiques aux activités d'IOBSP, encore incomplètement déployés (risques de non-Conformité).**
- **Médiation de la consommation : une obligation réglementaire : à mettre en place de manière efficace, indépendante et économique.**
- **Un défi : intégrer la mécanique du litige à la Médiation de la consommation en ligne.**
- **Des moyens dédiés à la Médiation de la consommation de l'intermédiation bancaire : un site internet opérationnel à disposition des adhérents de l'APIC.**

- **Enjeux de la Médiation de la consommation**
- Mécanique du litige
- Définition, fondements juridiques
- Médiation en ligne
- Mise en place



- **De profondes évolutions, appliquées à un secteur économique “poids lourd”.**
- **Du “secteur bancaire” monolithique composé des seules banques au “secteur bancaire pluriel” composé des banques, des intermédiaires bancaires, des “Fin Tech”, des opérateurs de crowdfunding.**
- **Le poids économique du secteur bancaire et financier est considérable :**
 - 1.074 Établissements de crédit en France, dont 402 agréés par la France, dont 257 banques généralistes ou coopératives,
 - 51.000 Intermédiaires, dont 23.500 IOBSP (4.500 Courtiers et 19.000 Mandataires),
 - 1.036 milliards d’encours de crédits aux particuliers (Juillet 2015), soit +3,5 % en une année, dont 852 à l’habitat,
 - 12.000 milliards d’euros de patrimoine des ménages,
 - 98,7 % de taux de bancarisation, l’un des trois plus élevés de l’UE,
 - 94 % des ménages disposant d’un produit d’épargne,
 - Un consommateur sur deux détient un crédit, pour environ 54.000 euros de dette moyenne.

- L'autonomie croissante de la distribution bancaire indépendante des producteurs et le déploiement d'acteurs technologiques non bancaires (les "Fin Tech") ou directs (le "Crowdfunding") dans la chaîne de production remodelent l'ensemble du secteur.
- Le Droit bancaire et financier connaît, depuis à peine une dizaine d'années, des développements considérables. Le Droit bancaire est passé, en quelques années, du "*Droit de la banque*" au "*Droit des consommateurs bancaires*" : une évolution radicale, aux conséquences encore en cours de développement.

- Des obligations spécifiques de Conformité à l'activité d'intermédiation bancaire, encore bien mal appliquées,
- Exemples : obligations pré-contractuelles, dont devoir de conseil, présentation de l'Intermédiaire, gestion des conflits d'intérêts, protection des données personnelles,
- Outre les principes généraux du droit de la distribution bancaire, spécialement ceux du crédit,
- Objet d'un contentieux déjà intense,
- Qui sera avivé par la mise en place de la Directive "Crédits immobiliers", ces prochaines années.

- Enjeux de la Médiation de la consommation
- **Mécanique du litige**
- Définition, fondements juridiques
- Médiation en ligne
- Mise en place



- **Le différend naît d'un contrat.**
- **Du mécompte, à la méésentente puis au litige.**
- **Importance de la dimension relationnelle, affective.**
- **Traiter la logique de la réparation.**
- **Dans un esprit d'équité.**
- **La Médiation est un contrat.**



- **Une méthode.**
- **Ury et Fischer, Harvard Negotiation Project, 1979.**
 - Recherche des intérêts communs, en vue d'un accord rationnel.
- **Principes et transparence :**
 - Séparation des personnes et des enjeux,
 - Séparation des positions et des intérêts,
 - Exploration collective des pistes,
 - Fixation d'une solution équilibrée, aux caractères objectifs.
- **Clés : communication, compréhension.**
- **Axe : approche en équité. La Médiation n'est pas une procédure judiciaire.**
- **Un contexte juridique ; une approche négociée.**

- Enjeux de la Médiation de la consommation
- Mécanique du litige
- **Définition, fondements juridiques**
- Médiation en ligne
- Mise en place



- *médiateur, trice* :

(mé-di-a-teur, tri-s') s. m.

1 Celui, celle qui s'entremet entre deux ou plusieurs personnes.

du lat. *mediatorem*, de *mediare*, servir d'intermédiaire, partager par le milieu.

Dictionnaire Littré.

Media : s'interposer

Medius : par le milieu.

Le Médiateur sépare et réunit, il cherche le lien dans la division.

« 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 [...] »

Article L. 151-1 f du Code de la consommation.

« La médiation et la conciliation conventionnelles régies par le présent titre s'entendent, en application des articles 21 et 21-2 de la loi du 8 février 1995 susmentionnée, de tout processus structuré, 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 ».

Article 1530 du Code de procédure civile

Article 21 de la Loi n°95-125 du 8 février 1995.

- **Un outil utile à la gestion et à la prévention des litiges.**
- **Un dispositif aisé à mettre en place.**
- **Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013, Ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015, Décret 2015-1382 du 30 octobre 2015**
- **Nouveaux articles du Code de la consommation : L. 151-1 à L. 157-2 et R. 152-1 et suivants**
- **Création de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation (Décret : attendu)**

- **Quatre principes :**
 - généralisation du mécanisme de la médiation de la consommation ;
 - **« industrialisation » de la Médiation : accès électronique à la médiation ;**
 - critères de qualité et d'indépendance des Médiateurs de la consommation ;
 - contrôle et évaluation des Médiateurs de la consommation.

EFFICACITÉ

INDÉPENDANCE

PRIX

- **Efficacité :**
 - Approche du litige par la technique de la négociation raisonnée,
 - Outil internet dédié, déjà opérationnel,
 - Facilité de mise en place.
- **Indépendance :**
 - Expertise des usages bancaires,
 - Expertise de l'environnement de l'IOBSP,
 - Pratiques d'une profession réglementée,
 - Pas d'intervention contentieuse au titre du litige.
- **Prix pour les Membres de l'APIC :**
 - 200 euros HT pour une médiation standard en ligne,
 - 260 euros HT/heure (max. 1.800 euros HT) pour une médiation complexe, sur demande.

- **Articulation des prestations de Médiation :**
 - Médiation en ligne : prestation standard, “par défaut”,
 - Médiation approfondie : après première analyse, uniquement sur demande et sur décision de l’IOBSP,
 - Rapport annuel de la Médiation APIC (art. R. 154-2 du Code de la consommation)
 - Rapport par Enseigne : possible, à l’initiative et à la charge de chaque Enseigne.

- Enjeux de la Médiation de la consommation
- Mécanique du litige
- Définition, fondements juridiques
- **Médiation en ligne**
- Mise en place



- **L'obligation de la Médiation de la consommation est posée au 1^{er} novembre 2015, pour application au 31 décembre 2015, inclus.**
- **Cf site : www.mediateur-consommation.fr**

Un **litige** non résolu ? Nous vous accompagnons.

Que ce soit dans le domaine bancaire, en assurance, en téléphonie et internet, en distribution ou en transports, pour tous vos litiges de consommation, le Médiateur de la Consommation vous accompagne. Saisissez le Médiateur en **cliquant sur le bouton ci-dessous**.

DÉPOSER UN DOSSIER

← → ↻ mediateur-consommation.fr/deposer-un-dossier/ ☆



Dossier en ligne

Vous pouvez déposer votre dossier de demande de Médiation (saisine) directement sur le site Médiateur de la Consommation. Pour déposer votre dossier en ligne, cliquez sur le bouton ci-dessous.

DÉPOSER UN DOSSIER EN LIGNE



Dossier par voie postale

Si vous souhaitez remplir votre dossier manuellement et envoyer votre demande de Médiation (saisine) par voie postale, choisissez cette option.

DÉPOSER UN DOSSIER COURRIER

1 Le professionnel et son réseau 2 Votre identité 3 L'Entreprise 4 Saisie du médiateur 5 Réclamation 6 Explication du litige

1. Votre situation

Le professionnel avec qui vous êtes en litige est membre du réseau *

SÉLECTIONNEZ L'ENTREPRISE ▼

Sélectionnez le nom du réseau dont le professionnel avec qui vous êtes en litige est membre.

Vous avez émis une réclamation auprès du Professionnel : *

- Oui, restée sans réponse
- Oui, produisant une réponse insatisfaisante
- Non, je n'ai pas émis de réclamation auprès du Professionnel à ce jour

Suivant

- **Identification de l'APIC sur le site**
- **Site collectif : critère d'indépendance**



- Enjeux de la Médiation de la consommation
- Mécanique du litige
- Définition, fondements juridiques
- Médiation en ligne
- **Mise en place**



- **Avant le 31 décembre 2015 : présentation du dispositif de saisine du médiateur de la consommation :**
 - Mentions légales du site internet de l'IOBSP,
 - Contrat de recherche de capitaux,
 - Communication interne.

- **Début 2016 :**
 - Formalisation du processus de désignation,
 - Démarches auprès de la Commission de contrôle de la Médiation de la Consommation,
 - Réglages.



- En cas de litige ou de différend persistant après une réclamation, entre un Particulier (prêteur) et l'Intermédiaire en Financement Participatif, PrêtStory, ce dernier met à la disposition des Particuliers un service de Médiation de la consommation (articles L. 151-1 et suivants, du Code de la consommation).
- Médiateur proposé : ENDROIT AVOCAT - Médiation bancaire de l'APIC
- Site : www.mediateur-consommation.fr
- 4 Quater Rue de l'Ermitage 78 000 VERSAILLES et/ou mediation@endroit-avocat.fr
- - Modalités : la saisine en ligne, ainsi qu'un courrier type de lettre de saisine sont accessibles à :
- <http://mediateur-consommation.fr/deposer-un-dossier/>
- - Frais : les frais de Médiation sont intégralement à la charge du Professionnel. La Médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur (articles L. 152-1 et R. 152-1 b, du Code de la consommation).
- - Principes : le règlement de la Médiation est présenté sous la forme d'une Charte, accessible à l'adresse :
- <http://mediateur-consommation.fr/comment-ca-marche/>
- La Médiation conventionnelle est régie par les articles 122, 124, 125 alinéa 2, 1530 et suivants, du Code de procédure civile et 2238 du Code civil, outre les articles L. 151-1, et suivants, R. 152-1 et suivants, du Code de la consommation.
- Les parties sont libres d'entrer, ou non, en médiation, de quitter le processus, puis d'accepter ou de refuser la proposition de solution du Médiateur. La Médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction (art. R. 152-4 du Code de la consommation).

- Article X : MÉDIATION de la CONSOMMATION
- X.1 Au cas où l'insatisfaction du MANDANT demeurerait à l'issue de la réponse apportée à la réclamation, celui-ci dispose de la possibilité de saisir un Médiateur indépendant.
- Aucune demande de médiation ne peut être examinée sans traitement préalable d'une réclamation.
- X.2. Conditions particulières de mise en œuvre :
 - - Saisine : le Médiateur est saisi par internet, à www.mediateur-consommation.fr
 - À défaut, par voie de courrier simple à : Endroit Avocat SELAS, Médiateur APIC, 4 Quater rue de l'Ermitage 78 000 VERSAILLES
 - - Modalités : un courrier type de lettre de saisine est présenté à l'adresse www.mediateur-consommation.fr
 - - Frais : chaque dossier de Médiation est traité selon un montant forfaitaire, entièrement aux frais du MANDATAIRE, en tant que professionnel
 - - Principes : le règlement de la Médiation est présenté sous la forme d'une Charte, accessible à l'adresse : <http://mediateur-consommation.fr/comment-ca-marche/>
- La Médiation conventionnelle est régie par les articles 122, 124, 125 alinéa 2, 1530 et suivants, du Code de procédure civile et 2238 du Code civil, outre les articles L. 151-1, et suivants, R. 152-1 et suivants, du Code de la consommation.

- **Traitement des réclamations**
- **Préparation d'un dossier complet, à transmettre par mail dès la demande de médiation (synthèse + pièces)**
- **Information quant à l'exécution des propositions de médiation formulées.**

- **Les IOBSP ont à poursuivre leur professionnalisation, dans leurs méthodes comme dans leurs pratiques, pour devenir des experts bancaires à part entière.**
- **Ils ont besoin de se doter d'outils et de modes de fonctionnement de type bancaire...**
- **... tout en conservant leur réactivité et leur agilité.**
- **Acquérir un haut niveau de Conformité bancaire, sans stériliser la relation client : enjeu immédiat et supérieur de la profession d'IOBSP.**

- Ancien Membre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), Laurent Denis dispose d'une expérience bancaire concrète de près de vingt-cinq années, passées à des postes de direction d'un groupe bancaire et financier (audit, risques, marketing, distribution, juridique).
 - Avocat, Médiateur, il exerce en tant que Juriste bancaire indépendant, en conseil comme en contentieux, ou en défense d'intérêts tout spécialement dans les domaines du crédit, de l'épargne ou de paiements, incluant les nouvelles formes de banque et de finance : Courtiers, Intermédiaires, IOB, IFP, CIF, CIP, crédits, asset management et investissements, financement participatif ou « crowdfunding », LBO, Clients privés, Entreprises, Associations professionnelles, et plus largement, en Droit des affaires et des sociétés.
 - Diplômé d'École de commerce, Maîtrise de Droit des affaires (Paris X), D.U. de Gestion de patrimoine (Clermont I), CHEE/ENA, Médiation CMAP et CAPA (cf page LinkedIn).
 - Dans la déontologie de la profession, il réalise les travaux de Droit des affaires nécessaires à la sécurité des activités et des Dirigeants, des Intermédiaires en priorité : contrats, statuts, partenariats, processus de vente, procédures, évaluations et audits internes de Conformité, prévention et gestion des contrôles administratifs, Médiation, contentieux et gestion des litiges auprès des Tribunaux, défense d'intérêts, à titre d'exemples.
 - Il pratique et enseigne le Droit, diffuse des articles et un ouvrage relatifs à la distribution bancaire. Il s'intéresse de près aux rapports entre les normes juridiques et leur efficacité.
 - ENDROIT AVOCAT organise la rencontre du droit et de toutes les pratiques financières, dans une optique de réactivité, de créativité et d'efficacité, à coûts connus à l'avance et abordables.
 - laurent.denis@endroit-avocat.fr / 06.95.53.25.05
- www.endroit-avocat.fr et www.mediateur-consommation.fr



ENDROIT AVOCAT
Droit des affaires, bancaire, financier

© Copyright : ce document et ses contenus, quels qu'en soient la forme et les éléments, sont la propriété exclusive d'ENDROIT AVOCAT SELAS.

Son utilisation est réservée aux destinataires de ce document. Toute autre utilisation, la reproduction, la diffusion, la modification, ou tout autre usage non autorisé, quels que soient les supports ou les moyens utilisés, sont strictement interdits et constituent un délit de contrefaçon.

Avertissement : ENDROIT AVOCAT SELAS fournit tous les efforts pour veiller à l'exactitude, à la mise à jour, à la qualité, ainsi qu'à la présentation formelle des informations rassemblées dans ce document. En dépit de ces efforts, il est possible que ce document contienne des erreurs, des omissions ou des informations obsolètes. L'utilisation, notamment professionnelle, des informations présentées reste de la responsabilité de l'utilisateur.