

## **CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

LMConso est un GIE composé uniquement de médiateurs Professionnels et diplômés qui s'engage à respecter les articles L611-1 et suivants du code de la consommation ainsi que les articles R 612-1 à R616-2 du code de la consommation.

LMConso a son siège à l'adresse postale suivante :

LesMédiateursConso (LMConso)  
19 rue Rigaud,  
34000 MONTPELLIER

LMConso est un GIE de médiateurs uniquement consacré au règlement des litiges de consommation.

Langues : français/anglais/Italien .

### **I. COMPETENCE, INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE DES MEDIATEURS :**

Les médiateurs de LMConso accomplissent leurs **missions dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable avec :**

- ✓ **DILIGENCE**
- ✓ **COMPETENCE**
- ✓ **INDEPENDANCE**
- ✓ **IMPARTIALITE**

Les médiateurs satisfont aux conditions suivantes :

- ✓ Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation
- ✓ Être nommé pour une durée minimale de trois années
- ✓ Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation
- ✓ Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler

Chaque médiateur s'engage à exercer **sa mission** en toute indépendance et à ne recevoir **aucune directive de qui que ce soit**. Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Il est précisé que conformément à l'article R615-10 du code de la

consommation, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) mentionnée à l'article L615-1, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

## II. CHAMP D'APPLICATION :

### *i. Non application de la médiation Consommation*

- 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.

### *ii. Application de la médiation Consommation*

- La médiation de la consommation s'applique à un **litige** national ou transfrontalier entre un **consommateur et un professionnel**. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre Ier du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l'article L. 611-1.
  
- 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 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.
- ✓ Le consommateur est informé par le médiateur, **dans un délai de trois semaines** à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

### III. **PROCESSUS** :

**Etape 1** : LMConso vérifie que le professionnel est sous contrat avec le GIE LMConso.

**Etape 2 Dossier complet** : Si le professionnel est sous contrat avec LMConso et que le dossier est complet , ce dernier est transmis à un médiateur du GIE LMConso.

**Etape 2 dossier incomplet** : S'il manque des documents ne permettant pas au médiateur d'étudier la recevabilité , LMConso demande au consommateur de fournir les documents nécessaires en accord notamment avec l'article L612-2 du code de la consommation.

**Etape 3** : LMConso transmet le dossier au médiateur afin que ce dernier puisse étudier la recevabilité du dossier notamment en accord avec les articles L 611-1 et suivants du code de la consommation et plus précisément les articles L 611-3,L 611-4 et L612-2 du code de la consommation . le Consommateur est informé par le médiateur dans un délai **de 21 jours calendaires maximum** à compter de la réception de sa demande si le dossier est recevable.

**Etape 4** : Lors de l'issue de l'examen de recevabilité, si ce dernier est positif, le médiateur en accord avec l'article R 612-2 notifie aux parties sa saisine. Le médiateur doit dans un délai de **quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 612-2 terminer la médiation**. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties et  **motive la raison de la complexité**.

#### **Informations complémentaires** :

- Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.
- 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.

- Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.
- Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

### **Etape 5 : Clôture de la médiation**

A défaut d'accord amiable entre les parties, **le médiateur propose une solution pour régler le litige.**

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- ✓ 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 peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
- ✓ Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

### **IV. CONFIDENTIALITE :**

L'article L612-3 du code de la consommation dispose 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 à la procédure civile, pénale et administrative.

L'alinéa 2 de l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 précitée précise que « *les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties...* ».

Conformément à l'interprétation retenue par le Tribunal de grande instance de Paris, la CECMC (*plénière, 8 juillet 2020*), considère que la proposition du médiateur faite aux parties pour régler leur litige n'est pas soumise à la confidentialité de la médiation.

Il en est de même des décisions qui sont un préalable à la conduite des médiations telles que les refus d'entrer en médiation ou le retrait de l'une ou l'autre des parties en cours de médiation.

V. **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE :**

Le médiateur communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant 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.