

PROCEDURE MÉDIATION CONCERNANT LES LITIGES LIÉS À LA CONSOMMATION

Rédacteur

Administrateur – Bureau CNPM

Objet

Préciser le déroulement d'une médiation concernant les litiges liés à la consommation.

Acteurs concernés

1. Tout consommateur concerné par un litige
2. Professionnel mis en cause
3. Président CNPM
4. Administrateur plateforme CNPM CONSOMMATION
5. Médiateur indiqué par la CNPM CONSOMMATION.

Lieu d'exécution

1. Choix libre pour le consommateur,
2. Lieu de travail du professionnel concerné,
3. CNPM CONSOMMATION et/ou bureaux de l'administrateur de la plateforme, bureau du médiateur.

Temps d'exécution

Suivant les indications portées dans la charte et la convention dans le respect des obligations réglementaires et des engagements.

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 la CNPM CONSOMMATION, soit par téléphone ;
- joint la copie de sa première réclamation écrite et envoyée au professionnel (artisan – commerçant - industriel – prestataire – profession libérale).

ADMINISTRATEUR DE LA PLATEFORME

Sans délai,

- Envoie un accusé de réception au consommateur ;
- Désigne un des médiateurs référencés en annexe de 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 ;

MEDIATEUR DESIGNE

- En tout premier lieu, vérifie que sa fonction de médiateur, dans cette situation spécifique, est conforme aux obligations règlementaires : 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 concerné 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 CNPM CONSOMMATION. Il s'acquitte alors du règlement de la médiation comme prévu.
 - Transmet les pièces qui lui paraissent nécessaires à la compréhension du dossier.

Déroulement de la tâche (suite)

ADMINISTRATEUR DE LA PLATEFORME

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

MEDIATEUR

- 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, ...)
 - Téléphonique
 - Vidéoconférence
 - Présence physique des parties
- Informe les parties sur leur droit à être assistées, aux frais de chacune d'entre elles (avocat, 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 réglementaires,
- Conduit la médiation en toute indépendance ;
- Rédige les éléments de l'accord amiable constaté par les parties pour régler le litige. A défaut d'accord, il leur propose une solution
- Transmet ce protocole par voie électronique ou par courrier selon la demande de chacune des parties.
- Informe à tout moment l'administrateur de la plateforme de ses diligences.

ADMINISTRATEUR DELEGUE & PRESIDENT CNPM

- S'assurent que la médiation mise en place respecte la procédure prévue par la présente charte ;
- S'informent autant que besoin du fonctionnement de la plateforme ainsi que le déroulement des médiations.
- Prennent toute disposition pour s'assurer que le fonctionnement de CNPM CONSOMMATION répond aux exigences réglementaires.
- Suivent et analysent le tableau de bord (avancement des médiations, statistiques diverses telles que délais de réponses, activités concernées, ...).
- Transmettent annuellement aux autorités les informations attendues.

***Exigences
impératives &
Précautions
d'usage***

- Respecter strictement les règles de confidentialité
- Porter une grande attention à la validité des informations et documents transmis.
- Respecter scrupuleusement les délais définis par les textes.

Objectifs

- Offrir au consommateur toutes les garanties du respect de ses droits octroyés par le législateur
- Offrir au professionnel de participer activement au traitement d'un litige.
- Garantir que la solution adoptée correspond à ce que les parties ont, elles-mêmes, décidé.

Evaluation

- Tableau de bord permanent, transmis mensuellement ou à toute demande de sa part à l'administrateur de la CNPM CONSOMMATION.
- Tableau de bord annuel pour compte-rendu à la Commission CNPM.