

INSTITUT D'EXPERTISE, D'ARBITRAGE ET DE MEDIATION

Anciennement Compagnie des Arbitres Rapporteurs et des Experts

près le Tribunal de Commerce de la Seine - Fondée en 1915

Siège social : PALAIS DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS - 1 QUAI DE CORSE 75004

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

BUREAUX et SECRETARIAT : 31bis-33, rue Daru - 75008 PARIS

TÉL. 01 42 27 28 83 - FAX. 09 70 62 85 70

<http://www.mediation-ieam.com> - ieam-paris@ieam.eu

CHARTE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

PREAMBULE

L'IEAM s'engage à respecter les règles et lois en vigueur relatifs à la médiation de la consommation. En particulier, l'IEAM s'engage à respecter l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation – codifiés sous les articles L 151 et suivants et R 152-1 et suivants du code de la consommation.

Les médiateurs désignés par l'IEAM s'engagent à :

- se former de manière régulière à la médiation de la consommation,
- être indépendants et neutres vis-à-vis et parties,
- respecter le flux de travail de la médiation de la consommation.

Cette charte s'applique à toute médiation de la consommation mise en œuvre sous l'égide de l'IEAM et s'impose au médiateur, aux parties ainsi que, le cas échéant, à leurs conseils ainsi qu'à toute personne intervenant dans le cadre de la médiation (experts par exemple)

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

Article 1 Nomination

Le comité d'attribution de l'IEAM désigne trois ou quatre médiateurs pour chaque convention signée avec un professionnel, pour une durée de trois ans. Ces noms figurent dans l'annexe de la convention.

Le médiateur est nommé par ordre alphabétique de nom de famille avec une rotation pour chaque nouvelle saisine par un consommateur. Il est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

Article 2 Compétences et efficacité

Le médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences notamment juridiques. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

Article 3 Indépendance et impartialité

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. À ce titre, il s'engage à ne pas intervenir s'il a un lien de subordination, familial, d'amitié ou d'inimitié avec l'une des parties (le professionnel et le consommateur) et à informer les parties en cas de

INSTITUT D'EXPERTISE, D'ARBITRAGE ET DE MEDIATION

Anciennement Compagnie des Arbitres Rapporteurs et des Experts

près le Tribunal de Commerce de la Seine - Fondée en 1915

Siège social : PALAIS DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS - 1 QUAI DE CORSE 75004

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

BUREAUX et SECRÉTARIAT : 31bis-33, rue Daru - 75008 PARIS

TÉL. 01 42 27 28 83 - FAX. 09 70 62 85 70

<http://www.mediation-ieam.com> - ieam-paris@ieam.eu

collaboration avec l'une d'entre elles au cours des trois années précédant cette nomination.

Conformément à l'article R153-1 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. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

La CECM est informée par l'IEAM des situations de conflit d'intérêt rencontrées par les médiateurs, personnes physiques, et des suites qui y ont été réservées.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Article 4 Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Tous les écrits, travaux, communications ou autres éléments sont couverts par une stricte règle de confidentialité. Toute personne participant à la médiation, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, y est soumise.

Sous réserve des dispositions légales et d'ordre public, le médiateur, au même titre que les parties, ne peut révéler notamment le contenu d'une information reçue ou d'une pièce produite à l'occasion de la médiation ou de sa demande, sauf accord expresse de toutes les parties.

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

Article 5 Contrat souscrit par un consommateur

La médiation s'applique à tous les litiges de nature contractuelle opposant un professionnel, signataire d'une convention avec l'IEAM, à l'un de ses clients consommateur, personne physique.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 6 Procédure générale

1. demande de médiation du consommateur par voie électronique ou par voie postale
2. accusé de réception par l'IEAM avec désignation du médiateur de la demande de médiation du consommateur (sans délai)
3. réception du dossier (documents) sur lequel est fondé la demande du consommateur = notification aux parties par le médiateur de sa saisine J
4. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

INSTITUT D'EXPERTISE, D'ARBITRAGE ET DE MEDIATION

Anciennement Compagnie des Arbitres Rapporteurs et des Experts

près le Tribunal de Commerce de la Seine - Fondée en 1915

Siège social : PALAIS DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS - 1 QUAI DE CORSE 75004

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

BUREAUX et SECRETARIAT : 31bis-33, rue Daru - 75008 PARIS

TÉL. 01 42 27 28 83 - FAX. 09 70 62 85 70

<http://www.mediation-ieam.com> - ieam-paris@ieam.eu

5. Le professionnel donne au médiateur les éléments / informations permettant à celui-ci de se déterminer sur l'éligibilité ou la non éligibilité de la médiation (épuisement des voies de recours internes par exemple) avant J + 15 selon avant dernier alinéa de l'article 6 de la charte
6. information du consommateur du rejet de sa demande de médiation (ou a contrario de l'acceptation de sa demande) J + 3 semaines
7. fin de la médiation J + 90 jours

Article 7 Procédure de Saisine de l'IEAM par le Consommateur

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel saisit le médiateur en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site Internet de l'IEAM (www.ieam.eu). Cette saisine est complétée d'une copie des documents étayant sa demande. Ce formulaire peut également être adressé à l'IEAM par voie postale (formulaire proposé en téléchargement).

L'IEAM rappelle au consommateur que pour être éligible à la médiation de la consommation selon l'article L152-2 du code de la consommation, le litige doit répondre aux conditions suivantes :

- Il a 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,
- Il a déposé sa réclamation écrite auprès du professionnel depuis moins d'un an
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- Le litige entre dans le champ de compétence de l'IEAM
- La demande de médiation ne doit pas être infondée ou abusive
- Les parties peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur désigné par l'IEAM accuse réception de ce dossier et demande au professionnel de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position. Dans le cas où le professionnel soit a confirmé que les recours internes ont été épuisés, soit n'a pas répondu dans un délai de 15 jours, le recours à la médiation est considéré comme ayant été accepté.

Le médiateur désigné notifie alors dans les trois semaines de la réception du dossier du Consommateur :

- soit du rejet motivé, (L152-2 dernier alinéa)
- soit de la recevabilité de la demande de médiation au Consommateur, au Professionnel et à l'IEAM

Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit ou par tout autre support durable sauf si le médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties, ensemble ou séparément.

INSTITUT D'EXPERTISE, D'ARBITRAGE ET DE MEDIATION

Anciennement Compagnie des Arbitres Rapporteurs et des Experts

près le Tribunal de Commerce de la Seine - Fondée en 1915

Siège social : PALAIS DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS - 1 QUAI DE CORSE 75004

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

BUREAUX et SECRETARIAT : 31bis-33, rue Daru - 75008 PARIS

TÉL. 01 42 27 28 83 - FAX. 09 70 62 85 70

<http://www.mediation-ieam.com> - ieam-paris@ieam.eu

Article 8 Fin de la médiation

La médiation doit prendre fin (R152-5) dans un délai de 90 jours maximum. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe.

La médiation prend fin par :

- Soit un accord amiable trouvé entre les parties et formalisé par un échange de courriers sous l'égide du Médiateur
- Soit une solution écrite proposée par le Médiateur. Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle par courrier simple ou par voie électronique :
 - o qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
 - o que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
 - o que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Il indique dans son courrier qu'à défaut de réponse dans un délai d'un mois, le silence des parties vaut acceptation de la proposition. Dans le cas contraire, si l'une ou l'autre des parties souhaite refuser la proposition du médiateur, elle devra renvoyer au médiateur le formulaire joint au courrier explicitant le refus

- Soit la décision de l'une des Parties de mettre fin à la médiation

Article 9 – frais et honoraires de la médiation

Les frais et honoraires de la médiation de la consommation sont gratuits pour le consommateur. Ils sont à la charge exclusive du professionnel. Si les parties ont recours à un expert ou un avocat, cette expertise ou assistance sera à leur frais. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties. Le coût pour le professionnel est calculé sur la base d'un abonnement forfaitaire et d'un barème plafonné, selon une convention établie entre le professionnel et l'IEAM.

Le médiateur désigné est rémunéré par l'IEAM sous la forme de rétrocession d'honoraires.

Le référencement de l'IEAM comme médiateur de la consommation implique en effet que les flux financiers entre le professionnel et le médiateur ne pourront, en aucun cas, passer directement par le médiateur désigné par l'IEAM.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 10 suspension de la prescription

La saisine du médiateur suspend la prescription que le professionnel et le consommateur peuvent s'opposer et ce, jusqu'à la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée.

Article 11 Action en justice

INSTITUT D'EXPERTISE, D'ARBITRAGE ET DE MEDIATION

Anciennement Compagnie des Arbitres Rapporteurs et des Experts

près le Tribunal de Commerce de la Seine - Fondée en 1915

Siège social : PALAIS DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS - 1 QUAI DE CORSE 75004

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

BUREAUX et Secrétariat : 31bis-33, rue Daru - 75008 PARIS

TÉL. 01 42 27 28 83 - FAX. 09 70 62 85 70

<http://www.mediation-ieam.com> - ieam-paris@ieam.eu

Le médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le professionnel ou le consommateur.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre met fin à la médiation. La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 12 Caractère confidentiel

Les parties s'interdisent, notamment dans une procédure judiciaire ou arbitrale qui ferait suite à la médiation, de faire état :

- Des propos tenus au cours de la médiation,
- Des pièces ou éléments obtenus de l'autre partie en cette circonstance,
- De toute option ou proposition développée au cours de la médiation et de toute acceptation d'une telle option ou proposition par l'une ou l'autre des parties, sauf accord expresse de toutes les parties.

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 13 Rapport annuel du médiateur

Chaque année, les médiateurs remettent à l'IEAM leur rapport sur leur activité qui comprend notamment le nombre de saisines et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les Professionnels.

Chaque année l'IEAM remet à la CECM un rapport annuel d'activité sur les médiations de la consommation effectuées par ses membres.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Article 14 Engagements des parties à la médiation

Tout consommateur et professionnel ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à respecter celle-ci en toutes ses dispositions.