



CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA  
CONSOMMATION



## **PREAMBULE**

La charte de la médiation de la société Akordial, ci-après dénommée « l'entité de médiation » est rédigée conformément à la législation en vigueur. Elle s'inscrit dans le cadre du règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation à savoir :

- » Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- » Vu le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- » Vu l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- » Vu le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- » Vu le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;
- » Vu les articles L.611-1 à L.616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation
- » Vu les articles R.612-1 à R.616-2 de la partie réglementaire de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation ;

**CONFORMEMENT A L'ARTICLE R.612-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION, TOUT CONSOMMATEUR A LE DROIT DE RECOURIR GRATUITEMENT A UN MEDIEATEUR DE LA CONSOMMATION EN VUE DE LA RESOLUTION AMIABLE DU LITIGE QUI L'OPPOSE A UN PROFESSIONNEL.**

Le processus de médiation de la consommation implique une démarche volontaire des parties : liberté d'entrer ou non dans un processus de médiation ; liberté d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur ; le recours devant une juridiction lors du processus de médiation est toujours possible mais en ce cas la médiation se clôt.

## **1. CHAMPS DE COMPETENCE DE L'ENTITE DE MEDIATION AKORDIAL**

### **1.1 LES LITIGES ENTRANT DANS LE CHAMP DE COMPETENCE DE L'ENTITE DE MEDIATION AKORDIAL**

La procédure de médiation, objet de la présente Charte, a pour objet de traiter tout différend ou litige né entre le professionnel et son client agissant en qualité de consommateur, portant sur les contrats de vente de marchandises ou contrats de prestation de services faisant l'objet d'un litige national ou transfrontalier.

Pour entrer dans le champ de compétence de l'entité de médiation, le litige doit concerner un professionnel ayant adhéré à la médiation proposée par Akordial, par le biais d'une convention spécifique évaluée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

L'entité de médiation ne peut être saisie, et ne peut traiter, que de demandes de médiation rédigées en langue française et seulement pour des litiges opposant un consommateur à un professionnel ayant adhéré à l'entité de médiation.



## 1.2 LES LITIGES EXCLUS

Conformément à l'article L.611-3, il convient de rappeler que 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.

## 2. QUALITES DE L'ENTITE DE MEDIATION AKORDIAL

L'entité de médiation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, et neutre dans le cadre d'une procédure transparente et efficace.

Conformément à l'article R.613-1 du Code de la Consommation, elle 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.

Toute situation de conflit d'intérêts fera l'objet d'une information de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) ainsi que de suites qui y sont données.

L'entité de médiation a demandé son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission Européenne, établie et mise à jour par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

→ *DEPOT D'UN DOSSIER EN COURS D'INSTRUCTION.*

La CECMC évalue l'activité de médiation de la consommation de l'entité de médiation de la consommation Akordial et en contrôle la régularité.

### 2.1 IMPARTIALITE

Par son expérience, la durée de son mandat, l'entité de médiation est une personne morale identifiée qui apporte aux consommateurs les plus grandes garanties de neutralité, d'impartialité et d'indépendance de ses médiateurs, personnes physiques. Elle s'engage à accompagner les parties pour que soit élaborée d'une manière impartiale, neutre et indépendante une solution aux questions présentées par les consommateurs.



Les médiateurs, personnes physiques, favorisent la recherche de solution amiable, en altérité et pérenne de la manière qu'ils estiment la plus appropriée aux intérêts des parties.

## 2.2 INDEPENDANCE

L'entité de médiation est nommée pour un mandat de trois ans, renouvelable. Elle ne peut recevoir aucune instruction des professionnels et n'a aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec eux.

Elle dispose de moyens suffisants lui permettant de garantir pleinement l'exécution de ses missions. Elle dispose d'un budget propre et d'une équipe de médiateurs (membres de l'association Akordial), personnes physiques. Elle est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

## 2.3 COMPETENCE

L'entité de médiation fait appel à des médiateurs, personnes physiques, ayant suivi une formation spécifique à la médiation, bénéficiant d'une expérience approfondie dans ce domaine et qui sont membres de l'association Akordial (<https://akordial-asso.fr>).

Le médiateur, personne physique, possède une expertise des conflits et de la qualité des relations entre professionnel et consommateur, ainsi qu'une formation au droit de la consommation ou ayant un parcours dans le domaine de la consommation.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue. Il est affecté à une convention ou à plusieurs conventions signées par l'entité de médiation en fonction de ses connaissances du secteur professionnel concerné. Il pourra lui être demandé en tant que de besoin de suivre une formation spécifique au regard de la technicité juridique du secteur professionnel suivi.

# 3. INFORMATIONS ET LIBERTES

## 3.1 CONFIDENTIALITE

Conformément à l'article L.612-3 du Code de la Consommation, la médiation 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 de la procédure civile, pénale et administrative.

Le professionnel et le consommateur, parties à la médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre du processus de médiation. Sauf exceptions prévues par la loi, les constatations et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être ni divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le Médiateur, personne physique, et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire :

- » Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du différend ou du litige ;
- » Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- » Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.



Le Médiateur, personne physique, ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Il convient, toutefois, de noter que la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) peut, conformément à l'article R.615-10 du Code de la Consommation, entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

### 3.2 TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations demandées dans le cadre de la saisine sont destinées au médiateur, personne physique afin de lui permettre de traiter la demande. Dans le cadre d'une saisine de l'entité de médiation via son site internet, le consommateur veillera à fournir l'ensemble des informations demandées.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée, le client consommateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pouvant être exercé en écrivant à Akordial-conso – 36 Le Chêne – 35590 Saint-Gilles.

## 4. ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION ET DES PROFESSIONNELS

### 4.1 ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS

Les professionnels ayant désigné l'entité de médiation Akordial comme médiateur de la consommation communiquent de façon appropriée sur l'existence de ce médiateur, son rôle, son champ de compétence et les modalités de saisine notamment au travers de la mise en place d'un lien sur le site internet de chaque professionnel, renvoyant vers le site internet de l'entité de médiation.

Les professionnels indiquent également sur leur site internet, s'ils en possèdent un, sur leurs documents commerciaux ou en l'absence de ces supports, sur tout moyen approprié les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité de médiation (<https://akordial-conso.fr>).

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Le professionnel s'engage auprès de l'entité de médiation Akordial à faire preuve de diligence dans la communication de tous documents qui lui seraient demandés.

### 4.2 ENGAGEMENT DE L'ENTITE DE MEDIATION AKORDIAL

L'entité de médiation s'engage à proposer aux parties une médiation de qualité (cf. Chapitre 2 de la présente charte).

Conformément à l'article R.614-1 du Code de la Consommation, l'entité de médiation met à la disposition des consommateurs un site internet dédié à la médiation de la consommation (<https://akordial-conso.fr>) qui comprend les informations suivantes :

- » Les adresses postale et électronique de l'entité de médiation ;
- » La mention de son inscription sur la liste des Médiateurs référencés par la CECMC
- » La décision de sa nomination et la durée de son mandat



- » Les diplômes ou le parcours professionnel des médiateurs, personnes physiques, intervenant dans le cadre de cette charte ;
- » L'information de son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- » Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- » La référence au livre VI, chapitre 1er, du Code de la Consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et réglementaire) ;
- » Les cas dans lesquels, en application de l'article L.612-2, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation (Cf partie 2 du paragraphe 1) ;
- » La liste des langues utilisées pour la médiation en application de l'article R.614-1 du Code de la Consommation ;
- » Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation en application de l'article R.614-1 : [http://ec.europa.eu/consumers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm)
- » Le déroulement de la médiation ;
- » Le rôle du Médiateur.

## 5. MODALITES DE SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION

La saisine de l'entité de médiation de la consommation doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française. Le client consommateur du professionnel saisit le Médiateur

- » En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site <https://akordial-conso.fr>
- » En écrivant à l'adresse suivante : Akordial-conso – 36 Le Chêne – 35590 Saint-Gilles

Le consommateur indique les informations suivantes :

- » Son identité (nom et prénom)
- » Les informations pour le contacter (numéro de téléphone, adresse email et/ou postale)
- » La nature de sa demande
- » La situation litigieuse avec le professionnel
- » Tout document factuel utile à la compréhension et analyse de sa situation
- » Les échanges intervenus avec le professionnel concerné qui permettent d'attester la tentative de résolution préalable datant de moins d'un an
- » Ses attentes quant à la médiation de la consommation et à la solution envisagée

## 6. DEROULEMENT ET DUREE DE LA MEDIATION

### 6.1 ELIGIBILITE DU DOSSIER A LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

A la suite de la saisine de l'entité de médiation de la consommation par le consommateur, Akordial vérifie que le litige concerne un professionnel qui l'a désigné comme entité de médiation de la consommation.

Akordial procède ensuite à l'examen des éventuelles exclusions prévues aux articles L.611-1 et L.611-4 du Code de la Consommation.

Dans le cas où le dossier est éligible, Akordial transmet au médiateur, personne physique identifiée sur la liste des médiateurs agréée par la CECMC, le dossier pour vérifier la recevabilité de celui-ci.



## 6.2 RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION

Le service de la médiation de la consommation de l'entité de médiation peut être saisi du différend ou litige lorsque :

- » Aucune solution n'a pu être trouvée et que la réponse apportée par le professionnel à une réclamation écrite du client, n'a pas permis de résoudre le litige.
- » Le professionnel n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, ceci équivalent à un rejet, la demande est alors éligible à la médiation.

Conformément à l'article L.612-2 du Code de la Consommation, le médiateur, personne physique, désigné par l'entité de médiation examine toute demande de médiation en prenant en considération les conditions de recevabilité, à savoir :

- » 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 le champ de compétence de l'entité de médiation Akordial, c'est-à-dire que le professionnel concerné n'a pas signé de convention avec Akordial.

Le consommateur est informé par le médiateur, personne physique, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier, si sa demande de médiation est recevable ou pas.

### 6.2.1 SI LA DEMANDE EST RECEVABLE

Le médiateur confirme la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel concerné, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par Akordial.

Le présent écrit stipule également :

- » L'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine
- » La réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle donnée par un juge
- » Les parties peuvent mettre un terme à la médiation à tout moment du processus

Le médiateur apprécie le type de médiation qu'il utilisera (médiation simple, complexe ou présentielle). Ainsi, le professionnel est averti des conditions tarifaires de ladite médiation comme convenu dans la convention de médiation de la consommation qu'il a signée.

En cas d'absence de réponse de la part du professionnel dans les 8 jours de l'envoi du courrier, le médiateur, personne physique, prend contact par tous les moyens avec le professionnel pour s'assurer de la mise en place éventuelle du processus de la médiation de la consommation.



En cas de refus, le médiateur en informe expressément le consommateur par courrier simple ou voie électronique. Dans le cas contraire, le processus de médiation de la consommation démarre.

#### 6.2.2 SI LA DEMANDE EST IRRECEVABLE

Le médiateur informe le consommateur par voie postale ou électronique.

### 6.3 LE PROCESSUS DE MEDIATION

Conformément à l'article R.612.5 du Code de la Consommation, l'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R.612-2 du code précité. Le Médiateur, personne physique, peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise alors immédiatement les parties.

Le traitement du dossier est écrit et peut se faire par voie électronique. La réponse du médiateur, personne physique, est rédigée en français. Le processus est gratuit pour le consommateur.

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la Consommation, les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

#### 6.3.1 LE DEROULEMENT

La médiation se déroulera selon la disposition des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants du Code de la Consommation. Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de la consommation est soumise à l'obligation de confidentialité. Le médiateur recueille les prétentions de chacune des parties.

Il communique à la demande de l'une des parties tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. Le traitement du dossier peut se faire par échange de courriel.

Conformément à l'article R.615-5 du Code de la Consommation, le processus de médiation a une durée maximum de 90 jours à compter de la date de notification de la saisine. Ce délai peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe et en avertit dans ce cas immédiatement les parties

#### 6.3.2 LA FIN DE LA MEDIATION

À l'issue de la médiation, conformément à l'article R.612.4 du Code de la Consommation, et à défaut d'accord entre les parties le médiateur fera connaître à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique.

Le médiateur rappelle que :

- » Les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution
- » La solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge





- » Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution : la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction, à l'exception de l'accord signifié par les deux parties quant à la solution émergente par les parties ou proposée par le médiateur
- » La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier
- » Les parties doivent répondre dans un délai de 15 jours, avec le formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée. Passé ce délai, l'absence de réponse du client consommateur équivaudra à un refus de cette proposition.

Il est recommandé de mettre en œuvre l'accord dans un délai d'1 mois à compter de sa notification (sauf situation complexe définie dans l'avis du médiateur, personne physique), les parties informent l'entité de médiation et le médiateur, personne physique concernée, de toute éventuelle difficulté dans la mise en œuvre de la proposition faite et acceptée.

## **7. SUIVI DE LA MEDIATION ET ARCHIVAGE DU DOSSIER**

Le responsable médiation veille au respect du délai de 90 jours, sauf prolongation, et tient à jour un calendrier. Sans nouvelles du médiateur 10 jours avant l'expiration du délai, il contacte le médiateur et lui demande l'état du dossier.

En cas d'accord intervenu, le responsable médiation s'assure du suivi de l'accord et reprendra contact avec les parties en fonction du délai prévu dans l'accord et en l'absence de délai précisé au plus tard dans le mois de la signature du protocole d'accord.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par Akordial. Les dossiers traités par l'intermédiaire de la plate-forme en ligne seront archivés électroniquement et les dossiers seront conservés pendant 2 ans, sauf dispositions contraires des textes.

## **8. FRAIS ET HONORAIRES DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation est gratuite pour le consommateur, les frais étant supportés en intégralité par le professionnel.

Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateur...) les frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et Akordial, en vigueur au moment de la saisine. Les honoraires de médiation ne sont pas fonction du résultat de la médiation et sont entièrement déterminés dans un document écrit selon les modalités conventionnellement fixées avec le professionnel.

## **9. CLOTURE DU PROCESSUS DE MEDIATION**

Le processus de Médiation prend fin :

- » Par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige.
- » Par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation.



- » En cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige.
- » En cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.
- » Par le refus ou l'acceptation de la proposition du médiateur, personne physique.
- » En faisant connaître aux parties la solution qu'il propose. Dans ce cas, conformément à l'article R 612-4 du Code de la Consommation, le Médiateur, personne physique, 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

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur, personne physique, peut établir un constat de clôture de la médiation qui sera adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

## **10. CHARTE**

Un exemplaire de la Charte de la médiation est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de l'entité de médiation.

## **11. RAPPORT ANNUEL**

L'entité de médiation établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande.

Conformément à l'article R.614-2 du Code de la Consommation, le rapport annuel d'activité doit comporter les informations suivantes (art. R.614-2) :

- » Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet.
- » Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter.
- » Proportion de litiges qu'il a refusés de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus.
- » Pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de ces interruptions.
- » Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.
- » S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.
- » Existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.
- » Pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.