
CHARTRE DE MEDIATION CONSOMMATION

PREAMBULE

Le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, association Loi 1901 (ci-après "**CMAP**") dont le siège social est situé au 39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France

et

(ci-après la "Société") sont convenus de mettre en place un dispositif de médiation de la consommation permettant aux consommateurs de la Société de bénéficier de procédures de médiation, dans le cadre légal et réglementaire défini, pour le règlement des litiges les opposant à la Société.

Ce dispositif est régi par les dispositions de l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation contenus dans le Code de la consommation et aux règles ci-après exposées.

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION DE LA CHARTE

Le CMAP met à la disposition de la Société un service de médiation comprenant notamment les services d'un médiateur agréé ainsi qu'une procédure de règlement amiable des litiges nationaux et/ou transfrontaliers entre un consommateur et la Société portant sur la formation, l'exécution, la validité ou la résiliation d'une vente/fourniture de produit(s) ou de service(s) par la Société audit consommateur.

ARTICLE 2. DEMANDE DE SAISINE D'UN MEDIEATEUR DU CMAP

Le CMAP peut être saisi par le consommateur, ou la Société, d'une demande de désignation d'un médiateur personne physique, sous réserve des conditions énoncées ci-dessous à l'article 2. Le consommateur doit saisir le CMAP en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet du CMAP (www.cmap.fr), par courrier électronique (consommation@cmap.fr) ou par courrier postal (CMAP – Service Médiation de la consommation, 39, avenue F.D. Roosevelt, 75008 PARIS).

Le demandeur à la médiation doit impérativement préciser au CMAP l'objet du litige et lui adresser toutes les pièces du dossier comme indiqué dans le formulaire de saisine. A défaut la saisine ne pourra être prise en compte. Cette saisine peut être faite en Français ou en Anglais.

Le CMAP désigne à chaque saisine un médiateur agréé par le CMAP. Le médiateur ainsi désigné exerce sa mission en toute indépendance, impartialité et neutralité ainsi qu'en respect de la déontologie des médiateurs.

Chaque partie peut être assistée ou représentée par un avocat ou par toute personne de son choix pendant toute la durée de la procédure de médiation. Il est rappelé à ce titre les obligations de confidentialité s'appliquant à toute personne participant à une médiation et plus spécifiquement développées en article 7 (confidentialité) ci-après.

ARTICLE 3. INFORMATIONS PREALABLES

Le CMAP se réserve le droit de refuser des saisines dans les conditions prévues à l'article L.152-2 du code de la consommation rappelées ci-dessous. Il en informe alors le consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier complet par le CMAP.

Les conditions de l'article L.152-2 sont les suivantes:

- a) d'une part, le consommateur doit justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement avec le professionnel concerné, par une réclamation écrite. Si le contrat prévoyait les conditions de cette réclamation, sa démarche doit les avoir respectées
- b) son dossier doit en outre présenter une demande légitime, décrite avec précision
- c) le litige en cause ne doit pas faire l'objet d'une instance judiciaire, ni être en cours d'examen par un autre médiateur ou arbitre
- d) la réclamation directe auprès du professionnel ne doit pas dater de plus d'un an au moment du dépôt de la demande de médiation
- e) le litige doit entrer dans le champ de la compétence du médiateur (le CMAP en l'occurrence) en matière de médiation de la consommation.

A compter de la saisine conforme du CMAP par le consommateur, le CMAP dans un délai de quatre jours ouvrés à compter de cette demande, informe, par courrier électronique ou par courrier simple (les "Notifications") :

- Le consommateur des modalités de la procédure de médiation ; et
- La personne mandatée pour représenter la Société dans les procédures de médiation devant le CMAP, conformément à l'article 8 (personne désignée) ci-après, de la demande de saisine d'un médiateur par ce consommateur et lui communique les motifs de la saisine.

Dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de cette Notification par la Société, cette dernière informe par écrit le CMAP de l'état de la réclamation au regard de l'article 2a) mentionné ci-dessus.

Si la condition de l'article L152-2 a) ci-dessus est remplie ou si la Société ne répond pas dans le délai sus indiqué (5 jours ouvrés), le CMAP met en œuvre la médiation et en informe les parties.

Si la condition de l'article L152-2 a) n'est pas remplie, la demande de médiation est considérée comme une réclamation écrite auprès de la Société, telle que visée à l'article L-152-2 a), et la ou les procédures découlant d'une telle réclamation écrite au sein de la Société doivent être mise(s) en œuvre par cette dernière. La Société informe le consommateur et le CMAP de sa décision finale dans un délai de 45 jours à compter la réception de la Notification par la Société.

A l'expiration de ce délai de 45 jours, si le CMAP n'a pas reçu de réponse écrite de la Société, le CMAP met en œuvre la médiation et en informe les parties.

Si postérieurement à la mise en œuvre de la médiation la Société et/ou le consommateur informe le CMAP du fait qu'une autre solution a été trouvée, le montant de la médiation reste dû et la Société devra le régler en totalité.

ARTICLE 4. DESIGNATION DU MEDIATEUR

Le CMAP informe les parties de l'identité du médiateur désigné dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de la saisine conforme du CMAP. Le médiateur ainsi désigné exerce sa mission en toute indépendance, impartialité et neutralité ainsi qu'en respect de la déontologie des médiateurs.

ARTICLE 5. ROLE DU MEDIATEUR

Le médiateur intervient afin de favoriser la recherche d'une solution amiable de nature à mettre fin au litige existant entre le consommateur et la Société.

Il conduit sa mission en toute indépendance, impartialité et neutralité sur la base des éléments qui lui seront communiqués par le consommateur et la Société.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur proposera une solution aux parties.

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. Enfin, il rappelle également l'obligation de confidentialité à laquelle est astreinte toute personne ayant participé à la médiation.

ARTICLE 6. PROCEDURE DE MEDIATION

Dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après sa désignation, le médiateur contacte, par voie téléphonique ou électronique, d'une part, le consommateur ou son conseil et, d'autre part, la personne indiquée à l'article 8 ci-après ainsi que la personne désignée dans la saisine pour représenter la Société, s'il s'agit d'une personne différente de celle désignée à l'article 8 ci-après.

Si, pendant le cours de la médiation, le médiateur estime que les parties ne pourront parvenir à résoudre amiablement leur différend dans le délai imparti avec son aide, il propose une solution aux parties dans les conditions définies à l'article 5 (rôle du médiateur).

Le délai imparti est de 90 jours à compter de la saisine du CMAP telle que définie à l'article 3 ci-dessus, sauf prolongation par le médiateur à tout moment en cas de litige complexe, auquel cas le médiateur en avertit les parties au plus tôt.

Si le médiateur estime que le différend ne peut être efficacement traité par téléphone, le médiateur peut proposer aux parties une réunion dans un lieu convenu d'un commun accord. Toute réunion présentielle donnera lieu à facturation des coûts engagés par le médiateur si la réunion n'a pas lieu au CMAP (frais de déplacement et restauration du médiateur, location de salle éventuelle et autres frais liés). Ces frais seront payés par la Société sur présentation des justificatifs correspondants et sur la base de tarifs conformes à la politique de la Société, ou agréés par elle.

Si les parties parviennent à une solution amiable de leur différend dans le délai imparti (le cas échéant prorogé par le médiateur, qui en avise immédiatement les parties), un protocole d'accord est signé par les parties. Le médiateur n'est pas le rédacteur, ni le signataire de ce protocole.

ARTICLE 7. CONFIDENTIALITE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Le médiateur doit, conformément aux dispositions de l'article 1531 du Code de procédure civile, respecter la confidentialité des entretiens avec les parties et des documents qu'elles peuvent lui communiquer. Il peut solliciter des parties tous documents et informations complémentaires qu'il estime utiles.

Conformément à l'article 1531 du Code de procédure civile, « 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. »

Le médiateur ne pourra intervenir à l'occasion d'une instance judiciaire ou arbitrale et, d'une manière générale, en toute instance ayant un rapport direct ou indirect avec le litige.

ARTICLE 8. PERSONNE DESIGNEE

La Société désigne comme son mandataire ayant tous pouvoirs de la représenter et de prendre les décisions nécessaires dans toutes les médiations, de recevoir toute notification et communication du CMAP et assurer l'interface avec le CMAP, et ce jusqu'à notification écrite adressée au CMAP par lettre recommandée avec avis de réception, ou par email dont il aura été expressément accusé réception par un représentant du CMAP émis manuellement et non automatiquement, indiquant les coordonnées d'une autre personne :

M/Mme _____

Titre _____

Tél fixe : _____

Email : _____

Tél. portable : _____

Adresse : _____

La Société confirme qu'elle a dûment informé la personne nommée ci-dessus de cet engagement et des conséquences de cette désignation et que la personne en question a accepté cette désignation et ce rôle et bénéficie des compétences et de la disponibilité nécessaire.

ARTICLE 9. PRIX - PAIEMENT

Le prix de la prestation de médiation fournie par le CMAP, les honoraires du médiateur et les frais éventuels de déplacements ou location de salles engagés par ce dernier sur demande des parties pour la médiation, sont payés en totalité par la Société. Tous autres frais éventuels, en ce compris notamment les frais de déplacement des parties et/ou les frais d'avocats, restent à la charge de la partie qui les a engagés, sans recours contre le CMAP, ou contre l'autre partie, sauf convention contraire de la ou des partie(s) concernée(s).

Le coût de la médiation est fixé conformément au barème ci-joint en Annexe A. Toute modification ultérieure de ce barème sera notifiée par le CMAP à la Société, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à la Société, et n'entrera en vigueur que 30 jours après la date de cette notification et uniquement pour les médiations dont les demandes seront reçues à l'issu de ce délai.

Les prestations seront facturées à l'issue de la médiation, qu'un accord ait été trouvé ou non. Le paiement est effectué dans les trente jours de la date de facture.

Conformément à l'article L-152-2 du code de la consommation, un examen de recevabilité est nécessaire et conduit donc à ce que :

1 - toute demande qui correspond aux conditions d'irrecevabilité précisées aux alinéas b) et e) de l'article L152-2 donnent lieu à la perception des frais d'études de recevabilité, et

2 – toute demande qui correspond aux conditions d'irrecevabilité précisées aux alinéas a), c) et d) et pour lesquelles une médiation ne serait finalement pas mise en place donnent lieu à la perception de frais de dossier; tels que ces frais prévus à l'alinéa 1 et 2 du présent article sont définis à l'Annexe A.

Si certaines saisines ou prises de contact par des consommateurs ne rentrent dans aucune des hypothèses prévues à l'article L-152-2 susmentionné et que leur nombre représente vingt (20) ou plus, prises de contacts avec le CMAP sur un mois calendaire, quel qu'en soit le moyen (par téléphone, visioconférence, formulaire en ligne, email ou par courrier), et que ces saisines ne donnant pas lieu à médiation, un montant forfaitaire selon les modalités précisées en Annexe B, sera facturé automatiquement à la Société le mois suivant le mois calendaire au cours duquel ces prises de contact ont eu lieu et ont atteint le seuil de vingt (20).

Les tarifs indiqués dans la présente charte, en ce inclus les Annexes à la présente charte, sont valables jusqu'au 31.12.2016 dans les conditions de la présente charte et donneront lieu à révision pour la période suivante, à moins qu'ils ne soient modifiés plus tôt par les parties d'un commun accord ou en cas de force majeure, ou de déséquilibre économique significatif rendant impossible le maintien du contrat dans de telles conditions, notamment du fait d'un changement de loi.

Afin de satisfaire la plus grande variété de demandes et de situations, différentes prestations et tarifs sont proposées dans le cadre de cette charte sous la forme d'abonnements précisés en Annexe C que la Société peut souscrire à tout moment par simple notification écrite au CMAP pour des périodes postérieures à la date de notification d'une telle souscription.

ARTICLE 10. PRISE D'EFFET ET DUREE

La présente charte sera effective, une fois signée par les deux parties, à la date de référencement par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), pour une durée de trois ans. Elle sera renouvelée pour une durée identique à défaut de résiliation par l'une ou l'autre Partie six mois avant la date du troisième anniversaire de chaque période, sans indemnité de part ni d'autre.

Pendant ce préavis les médiations continueront d'être traitées par le CMAP. Les médiations commencées pendant le préavis et encore en cours à la date d'expiration de la présente charte seront menées à leur terme par le CMAP et payées par la Société conformément à la présente charte.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE

La responsabilité du CMAP est strictement limitée aux obligations expressément définies dans cette charte. En aucun cas le CMAP ne sera responsable des dommages indirects ou immatériels éventuellement subis par la Société, tels que, à seul titre d'exemple, les pertes d'exploitation, les pertes d'affaires, de profits, d'image ou de données. La responsabilité totale et cumulative du CMAP est limitée, toutes causes confondues, au prix perçu par le CMAP pour la médiation qui donne lieu à réclamation, étant entendu que cette limitation ne s'applique pas aux dommages corporels. Sauf en cas de fraude ou faute intentionnelle, la Société tiendra le CMAP indemne de tout recours, demandes, actions en justice

ou réclamation financière des consommateurs à l'encontre de la Société et/ou du CMAP du fait de la présente charte ou de toute médiation, qu'elle ait été réalisée ou non, qu'elle ait abouti à un accord ou non,

La Société se porte fort de la renonciation à recours de ses assureurs contre le CMAP et les médiateurs et contre leurs assureurs respectifs, au-delà des limites et pour les exclusions mentionnées au présent article 11 (responsabilité).

ARTICLE 12. FORCE MAJEURE

Le CMAP n'encourra aucune responsabilité lorsque l'inexécution de ses obligations sera causée par un événement de Force Majeure. Par événement de « Force Majeure », on entendra tout fait empêchant l'exécution totale ou partielle d'une, plusieurs ou la totalité des obligations prévues à cette charte, qui ne pourrait être surmonté malgré une diligence raisonnable de la part du CMAP ou de ses médiateurs. Seront considérés comme cas de Force Majeure, sans que la liste soit limitative, les événements suivants: catastrophes atmosphériques et cataclysmes naturels, conflits sociaux, pénurie de main d'œuvre spécialisée ou de matières premières, incident important affectant la production des substituts, incendies, explosions, action ou carence des Services Publics ou des Pouvoirs Publics, faits de guerre, sabotage, embargo, insurrection, émeutes, troubles divers de l'ordre public, interruptions ou retards dans les transports.

ARTICLE 13. CONFIDENTIALITE-SECRET

La présente charte est confidentielle. Le CMAP conserve le droit d'utiliser les données résultant de la réalisation de ses obligations afin de tenir des statistiques, d'une part, générales et anonymes et, d'autre part, spécifique à la Société.

ARTICLE 14. REGLEMENT DES DIFFERENDS

Cette charte est régie par et interprétée suivant le droit français.

Tout différend qui naîtrait à l'occasion de la validité, de l'interprétation, de l'entrée en vigueur, de l'exécution ou de l'expiration de cette charte quelle qu'en soit la cause et qui n'aurait pu être réglé à l'amiable fera l'objet d'une tentative de règlement de bonne foi par médiation par l'intermédiaire de bMediation, organisme Belge de Médiation.

Tout différend ou litige entre les Parties, qui n'a pu être ainsi réglé à l'amiable dans les trois (3) mois du début de la médiation, sera soumis au tribunal compétent de Paris.

Fait à Paris, le _____

Fait à Paris, le _____

Pour le CMAP

Pour _____

Mme Sophie HENRY

M _____

Déléguée générale

Titre : _____

ANNEXE A - BAREME DE MEDIATION

BAREME DES FRAIS ET HONORAIRES DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU CMAP <i>(barème H.T. applicable au 1er janvier 2016)</i>			
		Nationaux	Internationaux
Frais d'étude de recevabilité*		15 €	20 €
Frais de dossier**		75 €	100 €
Frais administratifs et honoraires de médiation			
Montant en litige de 0 à 400 €	Médiation à distance	200 €	300 €
Montant en litige de 401 € à 1000 €	Médiation à distance	400 €	500 €
Montant en litige de 1001 € à 5 000 €	Médiation à distance	500 €	700 €
	Médiation en présentiel	800 €	1 000 €
Montant en litige de 5001 € à 20 000 €	Médiation à distance	700 €	900 €
	Médiation en présentiel	950 €	1 500 €
Montant en litige au-delà de 20 001 € HT	Médiation en présentiel	Sur devis	Sur devis

- * Toute demande qui correspond aux conditions d'irrecevabilité précisées aux alinéas b) et e) de l'article L152-2 donnent lieu à la perception des frais d'étude de recevabilité.
- ** Toute demande qui correspond aux conditions d'irrecevabilité précisées aux alinéas a), c) et d) et pour lesquelles une médiation ne serait finalement pas mise en place donnent lieu à la perception de frais de dossier.
- Médiation à distance : comprend la saisine et la conduite de la médiation par voie téléphonique, électronique, de visioconférence ou de courrier postal (si l'une des parties n'a pas d'email).
- Médiation en présentiel : Sauf dans le cas des médiations soumises à devis, il s'agit d'un forfait de 4 heures. Au-delà de ces 4 heures, le coût est de cent cinquante (150) € H.T. par heure supplémentaire, au prorata du temps passé.

ANNEXE B - FORFAIT PRISES DE CONTACT ERRONEES

FORFAIT "LIBERTE"	250 € HT/mois calendaire
<p>Traitement des prises de contact erronées par les consommateurs, c'est-à-dire qui ne peuvent donner lieu à une médiation pour différentes raisons (appel ou demande pour le service consommateur, etc). Ce tarif inclus jusqu'à 40 prises de contact erronées sur un mois calendaire. Ces appels /formulaire/emails ou courriers sont redirigés de manière adéquate par l'équipe du CMAP.</p> <p>Au-delà de 40 prises de contact erronées par mois calendaire, le prix unitaire de traitement est de quinze (15) euros HT.</p> <p>Ce forfait n'est facturé que pour le/les mois calendaires au cours du(des)quels le nombre de prises de contacts erronées atteints le nombre de vingt (20). Il ne fait pas l'objet d'un abonnement.</p>	

ANNEXE C - ABONNEMENTS

ABONNEMENTS

OPTION ACCOMPAGNEMENT	350 € HT / mois
Barème préférentiel des frais et honoraires de médiation	
Rapport annuel du CMAP en matière de consommation	
Facturation au mois et groupée	
Gestion des appels téléphoniques, emails, saisines en ligne ne constituant pas des saisines et renvoi vers les services clients des entreprises (jusqu'à 80/mois puis 10€/unité)	
Newsletter en matière de consommation tous les deux mois	

OPTION TRANQUILLITE	700 € HT / mois
OPTION ACCOMPAGNEMENT +	
Gestion des appels téléphoniques de constituant pas des saisines et renvoi vers les services clients des entreprises (jusqu'à 160/mois puis 7 €/unité)	
Disponibilité d'une journée par an des médiateurs sélectionnés pour être formés par la société à ses produits	
Rapport annuel pour l'entreprise sur ses médiations	
Formation du référent Médiation de l'entreprise (une demi-journée)	
Mise à disposition d'un modèle de protocole de fin de médiation (accord/désaccord) pour l'entreprise	
Partenariat avec d'autres entités dans les pays membres de l'UE	

BAREME DES FRAIS ET HONORAIRES DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU CMAP			
AVEC ABONNEMENT			
<i>(barème H.T. applicable au 1er janvier 2016)</i>			
		Nationaux	Internationaux
Frais d'étude de recevabilité*		7 €	10 €
Frais de dossier**		35 €	50 €
Frais administratifs et honoraires de médiation			
Montant en litige de 0 à 400 €	Médiation à distance	200 €	300 €
Montant en litige de 401 € à 1000 €	Médiation à distance	350 €	450 €
Montant en litige de 1001 € à 5 000 €	Médiation à distance	450 €	625 €
	Médiation en présentiel	725 €	925 €
Montant en litige de 5001 € à 20 000 €	Médiation à distance	600 €	800 €
	Médiation en présentiel	850 €	1 400 €
Montant en litige au-delà de 20 001 € HT	Médiation en présentiel	Sur devis	Sur devis

- * Toute demande qui correspond aux conditions d'irrecevabilité précisées aux alinéas b) et e) de l'article L152-2 donnent lieu à la perception des frais d'étude de recevabilité.
- ** Toute demande qui correspond aux conditions d'irrecevabilité précisées aux alinéas a), c) et d) et pour lesquelles une médiation ne serait finalement pas mise en place donnent lieu à la perception de frais de dossier.
- Médiation à distance : comprend la saisine et la conduite de la médiation par voie téléphonique, électronique, de visioconférence ou de courrier postal (si l'une des parties n'a pas d'email).
- Médiation en présentiel : Sauf dans le cas des médiations soumises à devis, il s'agit d'un forfait de 4 heures. Au-delà de ces 4 heures, le coût est de cent cinquante (150) € H.T. par heure supplémentaire, au prorata du temps passé.