



# MEDICYS

## Processus de médiation pour les litiges de la consommation



<b>1. Les principes généraux</b>	<b>3</b>
1.1. Medicys	3
1.1.1. Les médiateurs inscrits à Médicys	3
1.1.2. Le greffe du médiateur	4
1.2. Les principes de la médiation de la consommation	4
1.2.1. La recevabilité d'un dossier	4
1.2.2. Le déroulement du processus de médiation	5
1.2.3. L'issue du processus de médiation	5
<b>2. L'application au Centre de médiation Médicys</b>	<b>7</b>
2.1. Déroulement du processus lors du dépôt en ligne	7
2.1.1. Le dépôt d'une demande de médiation	7
2.1.2. La désignation du médiateur, la recevabilité et l'invitation du professionnel	8
2.1.3. La médiation	8
2.1.3.1. Si le médiateur a choisi une e-médiation	9
2.1.3.2. Si le médiateur a choisi une médiation « sur-mesure »	9
2.2. Déroulement du processus lors de l'envoi de la demande par voie postale	9
2.2.1. Le consommateur dispose d'une adresse mail	9
2.2.2. Le consommateur ne dispose pas d'une adresse mail	9

Version	Date	Modifications
2.0	04/05/2018	Mise à jour du processus



# 1. Les principes généraux

Le présent processus de médiation pour les litiges de la consommation est régi par les dispositions du Code de consommation relatives à la médiation de la consommation.

Sont concernés par les médiations de la consommation, les litiges de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service, entre un professionnel et un consommateur. En sont exclus :

- les litiges entre professionnels ;
- les réclamations adressées par le consommateur au service client du professionnel ;
- les négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un juge ;
- les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

La médiation, gratuite pour le consommateur en vertu des articles L611-1 et R 612-1 du Code de la consommation, procède d'une démarche volontaire des parties au litige qui ont liberté d'interrompre cette médiation à tout moment. Elle est non contraignante.

Cette médiation est soumise à l'obligation de confidentialité telle que prévu à l'article 21-3 de la loi du 8 février 1995 : «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 est le garant de cette confidentialité tout au long de la procédure.

## 1.1. Médicys

Médicys met à la disposition des consommateurs et des professionnels une plate-forme à laquelle peuvent être adressées les demandes de médiations de la consommation dans le cadre des dispositions du Code de la consommation dédiées à la médiation de la consommation.

Médicys est désigné en tant qu'entité de Médiation pour 3 ans par les professionnels souhaitant bénéficier de cette médiation dans le cadre d'une convention-type le précisant expressément. Cette convention-type (établie sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après "la CECMC") est conclue en ligne entre le professionnel et Médicys. Médicys ne peut traiter une demande de médiation de la consommation adressée à l'encontre d'un professionnel n'ayant pas préalablement conclu une telle convention d'adhésion.

### 1.1.1. Les médiateurs inscrits à Médicys

Les médiateurs inscrits à Médicys sont des professionnels du droit formés à la médiation



et nommés pour 3 ans. Les médiateurs suivent également une formation sur les spécificités techniques rencontrées dans certains secteurs. Le médiateur désigné par Médicys est un médiateur formé au secteur dont relève le litige et il est territorialement proche du consommateur. Médicys exige que tous les médiateurs inscrits signent une déclaration d'indépendance aux termes de laquelle ils s'engagent à être neutres, indépendants et impartiaux. Les médiateurs ne doivent recevoir aucune instruction des parties. Le médiateur informe les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt. Les parties ont alors la possibilité de mettre fin à la mission du médiateur ou de poursuivre la médiation.

La CECMC est informée par le Centre Médicys des dossiers ayant donné lieu à conflit d'intérêt et des modalités de traitement de ces derniers.

Le médiateur a pour mission d'aider les parties à trouver une solution à leur litige et, à défaut d'accord amiable, il leur propose une solution.

### **1.1.2. Le greffe du médiateur**

Le greffe du médiateur :

- désigne le médiateur dès le dépôt du dossier par le consommateur
- intervient sous le contrôle exclusif et permanent du médiateur. Il peut être amené à renseigner sur la plateforme des décisions prises par le médiateur.

## **1.2. Les principes de la médiation de la consommation**

### **1.2.1. La recevabilité d'un dossier**

Lors du dépôt en ligne de son dossier, le consommateur répond à des questions permettant au Centre Médicys de procéder à une pré-vérification de la recevabilité du dossier (si le consommateur répond «non » à l'une des deux questions qui lui sont posées, il est immédiatement informé que son dossier ne peut être traité).

Une fois le dépôt du dossier finalisé par le consommateur, le médiateur, personne physique, s'assure de la recevabilité du dossier au regard de l'article L.612-2 du code de la consommation en vérifiant en particulier les points suivants :

- Contrôle de l'exactitude de la réponse « oui » apportée aux deux questions de pré-vérification précitées :
  - Le consommateur doit justifier 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 de médiation ne doit pas avoir été introduite auprès du



médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel,

- Contrôle des 3 autres points suivants :
  - La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive,
  - Le litige ne doit pas avoir été précédemment examiné ou ne doit pas être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
  - Le litige doit entrer dans le champ de compétence de Medicys.

Si la demande n'est pas recevable, le consommateur est informé par le médiateur, personne physique de la raison de la non recevabilité de votre demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

### **1.2.2. Le déroulement du processus de médiation**

Le dossier est traité par le médiateur dans un délai de 90 jours à compter de la notification aux parties de sa saisine (Article R612-5 du code de la consommation).

Cette notification rappelle à celles-ci qu'elles peuvent se retirer à tout moment de la médiation. Le médiateur peut prolonger le délai à tout moment en cas de litige complexe et il en avise les parties.

Au cours du processus de médiation, les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou 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.

Les parties restent libres de se retirer à tout moment du processus de médiation.

Les échanges entre les parties se font sous le contrôle du médiateur, personne physique, qui intervient pour les aider à trouver une solution à leur litige, et à défaut, leur proposer une solution.

Si les parties n'arrivent pas à un accord, le médiateur fait une proposition de solution. Concernant la proposition de solution, il est rappelé que les parties restent libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution formulée par le médiateur. Le médiateur leur rappelle également que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge. Il fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

### **1.2.3. L'issue du processus de médiation**

Si les parties parviennent par elles-mêmes à un accord, ou à défaut, acceptent la proposition du médiateur, celui-ci scelle cet accord dans un constat d'accord. Le constat d'accord va permettre au médiateur d'attester que la médiation s'est terminée sous son



contrôle par un accord amiable.

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.

Si les parties ne parviennent pas à un accord, et si l'une d'entre elles refuse la proposition du médiateur, celui-ci établit un constat d'échec.

Ainsi, la médiation prend fin soit par un constat d'accord de médiation ou un constat d'échec de médiation.



## 2. L'application au Centre de médiation Médicys

La plateforme Médicys est adaptée au règlement des petits litiges ainsi qu'aux litiges plus complexes. Les parties sont orientées par le médiateur, personne physique, vers la médiation adéquate.

Médicys propose 2 types de médiation :

- **L'e-médiation** : les parties transmettent en ligne au médiateur leurs propositions via un tableau de propositions et le médiateur les aide à trouver une solution. Le médiateur peut intervenir à tout moment pour proposer aux parties une solution au différend. Le tableau est constitué de deux colonnes représentant chaque partie. Il reprend les éléments apportés par celles-ci. Une troisième colonne est réservée aux interventions du médiateur.
- **La médiation « sur-mesure »** s'applique aux litiges plus complexes. Il s'agit d'un forfait de 2h de médiation en audioconférence, visioconférence ou présenteielle.

L'intervention de tiers (experts, avocats) est possible.

Médicys peut être saisie par le consommateur :

- soit en ligne à [www.medicys-conso.fr](http://www.medicys-conso.fr)
- soit par voie postale à Médicys 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Quel que soit le type de médiation, les parties peuvent y mettre fin à tout moment et celle-ci se clôturera par l'établissement d'un constat d'échec.

### 2.1. Déroulement du processus lors du dépôt en ligne

Un consommateur qui souhaite déposer une demande de médiation s'inscrit sur Médicys ([www.medicys-conso.fr](http://www.medicys-conso.fr)) et choisit, parmi la liste des professionnels inscrits sur la plateforme, le professionnel avec lequel il a un litige (défendeur à la médiation).

#### 2.1.1. Le dépôt d'une demande de médiation

Dans un premier temps, le consommateur sélectionne, obligatoirement, dans la liste des professionnels inscrits sur le site Médicys, le professionnel avec lequel il a un litige.

Puis, le consommateur doit répondre à deux questions qui ont pour but d'éviter qu'il ne fasse une demande de médiation sans avoir contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler son différend. Il doit indiquer si une réclamation a déjà été adressée à ce dernier et si elle date de moins d'un an. En cas de réponse négative à la première question, on lui indique que la médiation est impossible et il est invité à contacter le professionnel. En cas de réponse négative à la deuxième question, il est informé de ce que la médiation est impossible.



Il doit obligatoirement joindre le courrier de réclamation pour poursuivre sa demande de médiation.

Dans un second temps, le consommateur décrit au mieux son litige et formule ce qu'il attend du professionnel. Le consommateur joint tous les documents utiles à la compréhension du litige.

Une fois les éléments requis complétés, le consommateur valide le dossier. Un message est automatiquement adressé au greffe.

### **2.1.2. La désignation du médiateur, la recevabilité et l'invitation du professionnel**

Un médiateur, personne physique, est désigné. Il se prononce sur la recevabilité du dossier.

Si le dossier est recevable, le consommateur et le professionnel en sont informés, ce dernier est invité par courriel à entrer en médiation. Le médiateur précise dans sa notification le type de médiation qui lui paraît le plus approprié au litige : l'e-médiation ou la médiation « sur mesure ». Quelle que soit la médiation choisie, elle doit conduire directement à un accord des parties, ou à défaut d'accord, à une proposition du médiateur dans un délai de 90 jours.

Si le dossier n'est pas recevable, seul le consommateur en est averti, par courriel.

### **2.1.3. La médiation**

Une fois le dossier validé par le médiateur, le professionnel est invité par courriel à participer à la médiation.

Si le dossier est recevable le médiateur peut communiquer au professionnel tout ou partie des pièces du dossier et il lui précise le type de médiation (e-médiation ou médiation sur mesure). Le professionnel peut accepter ou refuser d'entrer en médiation, il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre :

- **Si le professionnel refuse d'entrer en médiation** : le médiateur notifie au plus vite ce refus au consommateur par courriel et lui propose soit de relancer le professionnel soit de lui adresser une attestation reconnaissant que le consommateur a tenté une démarche amiable pour régler son différend mais que la médiation n'a pas eu lieu en raison du refus du professionnel d'entrer en médiation (qui reprendra les motifs allégués par le professionnel pour refuser d'entrer en médiation), l'attestation est communiquée au consommateur et elle est gratuite ;
- **Si le professionnel accepte la médiation**, le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, débute le processus de médiation.





### **2.1.3.1. Si le médiateur a choisi une e-médiation**

Le professionnel accède au tableau de propositions et peut répondre à la proposition faite par l'autre partie. La médiation se déroule sous l'autorité du médiateur qui va aider les parties à résoudre leur différend. Celles-ci peuvent échanger avec le médiateur via le « forum » - espace de discussion accessible uniquement des parties au dossier et du médiateur.

### **2.1.3.2. Si le médiateur a choisi une médiation « sur-mesure »**

Le médiateur peut proposer au professionnel, en raison de la nature ou de la complexité du dossier une médiation "sur mesure" (par téléphone, visioconférence ou présentiel). Le professionnel est libre d'accepter ou non la médiation mais ne peut pas choisir le type de médiation.

Le médiateur contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier. Ces rencontres peuvent se dérouler par téléphone ou visioconférence ou en présentiel.

Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

## **2.2. Déroulement du processus lors de l'envoi de la demande par voie postale**

Le consommateur envoie sa demande en joignant la copie de la réclamation préalable qu'il a adressé directement au professionnel ainsi que l'ensemble des pièces qu'il juge utiles à Medicyc 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Le Centre de médiation Medicyc crée un nouveau dossier dans la plateforme.

La suite du processus est fonction de la possession ou non par le consommateur d'une adresse mail.

### **2.2.1. Le consommateur dispose d'une adresse mail**

Une fois le dossier entré dans la plateforme, et après s'être assuré de sa recevabilité, le médiateur le valide et adresse un message de notification de sa saisine aux parties, à compter duquel court le délai de 90 jours précité. Le consommateur s'inscrit sur la plateforme pour accéder à son dossier.

La médiation se déroule selon les dispositions des 2.1.2 à 2.1.4.



## **2.2.2. Le consommateur ne dispose pas d'une adresse mail**

Si le consommateur ne dispose pas d'une adresse mail, la médiation se déroule conformément aux articles 2.1.2 à 2.1.4. Toutefois, le médiateur informe par téléphone ou par courrier le consommateur de toutes les phases de la médiation et recueille ses directives.

Les notifications de rejet, de saisine du médiateur, de proposition du médiateur, du constat d'accord ou du constat d'échec seront effectuées par courrier.