

LIENS UTILES

[Directive](#) 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le [règlement](#) 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/fr/vos-droits/exercer-ses-droits/mediation/reglementation-et-meditation-dans-l-ue/>

Transposition dans le code de la consommation

<http://www.bayonne-meditation.com/images/textes>.

Portail de l'Economie, des Finances, de l'Action et des Comptes Publics – C.E.C.M.C.

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Plateforme en ligne de résolution des litiges de la consommation

<https://www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Charte de la Médiation de la Consommation de BAYONNE MEDIATION

www.bayonne-meditation.com/mediation-de-la-consommation



Pour engager une **MEDIATION** d'un litige de la **CONSOMMATION**

Compléter le **FORMULAIRE** en ligne

www.bayonne-meditation.com/mediation-de-la-consommation

Adresse postale

32 rue du Hameau

64200 BIARRITZ

Association Loi de 1901

N° RNA Wo641012348

Siret 479 579 765 00013

Membre de la **Fédération Française des Centres de Médiation**

Médiateurs agréés FFCM, DEMF, HALDE, CNMA, Cour d'appel de PAU et C.E.C.M.C.

La Médiation de la Consommation

La médiation de la consommation est un mode amiable de règlement des conflits par lequel un consommateur et un professionnel tentent de trouver une solution à leur litige avec l'aide d'un médiateur.

Si le consommateur et le professionnel ne sont pas parvenus à se mettre d'accord, le médiateur leur propose une solution.



La médiation de la consommation est une médiation conventionnelle spécifique, efficace, rapide et gratuite pour le consommateur

www.bayonne-meditation.com/mediation-de-la-consommation

Les PARTICULARITES de la MEDIATION de la CONSOMMATION

La médiation de la consommation est régie par le Livre VI, Titre 1^{er}, du code de la consommation qui **impose aux professionnels de communiquer les coordonnées du médiateur de la consommation dont ils relèvent dans tous leurs documents commerciaux**: bons de commande, conditions générales de vente ou de service, site internet, etc...

La médiation de la consommation **est un processus volontaire, confidentiel et rapide, de résolution amiable des litiges**, qui permet de résoudre non seulement le différend mais également de rétablir le lien de confiance entre le consommateur et le professionnel *

Ses particularités :

- **Seul le consommateur peut l'engager – pas le professionnel,**
- **Le processus est gratuit pour le consommateur.**
- **Tous les professionnels doivent garantir aux consommateurs un recours effectif à un dispositif de médiation de la Consommation.**
- Si les parties ne parviennent pas d'elles-mêmes à un accord sous l'égide du médiateur, celui-ci leur proposera une solution pour régler leur litige.
- Le processus doit être **réalisé dans les 3 mois**, sauf prorogation exceptionnelle par le médiateur.
- Le recours à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant les juridictions.

*Définitions :

«**consommateur**», toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole;
«**professionnel**», toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

COMMENT ENGAGER une MEDIATION de la CONSOMMATION

1. Préalablement, le consommateur doit avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel (service Clientèle, SAV, etc..) par une réclamation écrite.

Il doit avoir introduit cette réclamation **depuis MOINS d'UN AN**

2. Le consommateur insatisfait remplit un formulaire de demande de médiation en ligne www.bayonne-mediation.com, ou adresse sa demande par courrier, en joignant ses justificatifs

3. A réception, le médiateur accuse réception de la demande, en ligne ou par courrier. Si nécessaire, il sollicite du consommateur des pièces complémentaires portant soit sur la recevabilité de sa demande, notamment la justification de ses démarches directement auprès du professionnel, soit sur le fond de sa réclamation.

4. Dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de la demande, le médiateur informe le consommateur :

◦ **soit du rejet** de sa demande aux motifs prévus à l'article L612-2* du code de la consommation ** [Liens utiles](#),

◦ **soit de la recevabilité** de sa demande de médiation, que le médiateur notifie également au professionnel, en rappelant aux parties que :

- ❖ La médiation est un processus volontaire dont elles peuvent se retirer à tout moment.
- ❖ La médiation est un processus structuré confidentiel,
- ❖ Le médiateur est indépendant et impartial. Il ne peut recevoir aucune instruction des parties.
- ❖ Le médiateur s'engage à respecter toutes les dispositions du code de la consommation et les prescriptions de la **CHARTRE de la MEDIATION de la CONSOMMATION de BAYONNE MEDIATION** ** [Liens utiles](#)
- ❖ Les parties peuvent être assistées ou représentées par un avocat ou toute personne de leur choix.

Elles peuvent solliciter l'avis d'un expert. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre elles.

Le DEROULEMENT d'une MEDIATION de la CONSOMMATION

- Les pièces produites par les parties sont confidentielles. Le médiateur les communique à la demande de l'une ou l'autre des parties.
- Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. Dans ce cas, il les invite à se parler respectueusement, avec sincérité et de bonne foi.
- Le médiateur demande à chaque partie de faire des propositions pour résoudre le différend.
- Il peut faire appel à un tiers dont le concours favorise la recherche d'une solution amiable.

En cas d'accord, les engagements des parties sont formalisés par les courriers échangés sous l'égide du médiateur.

Si les parties ne parviennent pas à un accord, malgré l'efficacité reconnue du processus de médiation, **le médiateur leur propose une solution** pour régler le litige.

- Les parties sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- Le médiateur précise les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution
- Il fixe un délai d'acceptation ou de refus,
- Le silence de l'une ou l'autre partie dans ce délai vaut refus de la proposition du médiateur
- L'acceptation peut être exprimée dans ce délai par retour du formulaire joint à la proposition de solution

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la recevabilité de la demande, sauf prolongation par le médiateur.