



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

**Process de médiation pour les
litiges de la consommation**

1. Généralités

Le présent process 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.

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 le précisant expressément.

Cette médiation, gratuite pour le consommateur en vertu des articles L152-1 et R 152-1 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, ce qui a pour effet "*d'interdire la divulgation à des tiers des constatations ou déclarations recueillies au cours du processus de médiation*"; le médiateur est le garant de cette confidentialité tout au long de la procédure.

Les médiateurs inscrits à Médicys sont des huissiers de justice 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 CECM (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) 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 peut leur proposer une solution.

A. Recevabilité

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 reçoit automatiquement un message lui indiquant que son dossier ne peut être traité).

Après que le consommateur a déposé son dossier et que le professionnel a accepté d'entrer en médiation, le médiateur s'assure lui-même de la recevabilité du dossier au regard de l'article L.152-2 du code de la consommation. Il en informe alors le consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier complet par le Centre.

Les conditions de recevabilité sont les suivantes:

- 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
- son dossier doit en outre présenter une demande légitime, décrite avec précision
- 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
- la réclamation directe auprès du professionnel ne doit pas dater de plus d'un an au moment du dépôt de la demande de médiation
- le litige doit entrer dans le champ de la compétence de Médicys en matière de médiation de la consommation.

B. Déroulement du process de médiation

Le dossier est traité par le médiateur dans un délai de 90 jours à compter de la notification adressée aux parties de la réception par le Centre Médicys des documents fondant la demande du consommateur.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent se retirer à tout moment de la médiation. Le médiateur peut prolonger le délai de 90 jours à tout moment en cas de litige complexe et il en avise les parties.

Au cours du process 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 process de médiation.

C. L'issue du process de médiation

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.

La médiation prend fin soit par un protocole d'accord de médiation ou un constat d'échec de médiation (cf partie 2).

Le médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Il leur est rappelé qu'elles pourront accepter ou refuser dans un certain délai cette proposition.

Si les parties acceptent cette solution, le médiateur constate la fin de la médiation et un protocole d'accord écrit constatera les points d'accord.

En cas de refus, l'une ou l'autre des parties a la possibilité de saisir une juridiction dans le respect des règles applicables.

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.

2. Le Centre de médiation Médicys

La plateforme Médicys est adaptée au règlement des petits litiges ainsi qu'aux litiges plus complexes. Les parties sont orientées automatiquement 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 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 ou faisant intervenir plus de deux parties. Il s'agit d'un forfait de 2h de médiation en audioconférence, visioconférence ou présentielle.

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

Médicys peut être saisie par le consommateur soit en ligne à www.medicys.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 médiation s'inscrit sur Médicys (www.medicys.fr) et entre les coordonnées du professionnel qu'il souhaite inviter (défendeur à la médiation). Si une seule partie est conviée, il est dirigé vers l'e-médiation, si plus d'une personne est invitée il est alors dirigé vers la médiation « sur-mesure ».

2.1.1 L'e-médiation

Le consommateur doit répondre à plusieurs 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.

On lui demande également de caractériser le litige le concernant, afin de l'orienter vers le formulaire correspondant.

Le formulaire va l'aider à décrire au mieux son litige et à formuler ce qu'il attend du professionnel. Les formulaires ont été créés avec l'aide des fédérations avec lesquelles nous avons signé un partenariat. Puis, le consommateur va pouvoir joindre tous les documents utiles à la compréhension du litige.

Une fois les éléments requis complétés, il valide le dossier et un message est automatiquement adressé au professionnel par courriel pour participer à la médiation.

Celui-ci-ci peut alors prendre connaissance de tous les éléments communiqués par l'autre partie ainsi que du tarif de la médiation. Il peut accepter ou refuser la médiation, il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre :

- **si le professionnel refuse d'entrer en médiation**, le consommateur est informé par courriel par le Centre Médicys, auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de la convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation (l'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite) ;

- **Si le professionnel accepte la médiation**, le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier et débute le process de médiation. Le professionnel accède alors 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.

L'issue de la médiation :

- si un accord est trouvé: le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- en l'absence d'accord trouvé : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un forfait « sur-mesure » si le litige nécessite plus de temps et/ou une rencontre physique. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec de médiation signé par le médiateur.

2.1.2 La médiation « sur-mesure »

Le consommateur doit répondre à plusieurs 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.

Puis le consommateur ajoute la ou les parties supplémentaires qu'il souhaite convier à la médiation.

Il doit décrire son litige et joindre tous les documents utiles à la compréhension du litige.

Une fois les éléments requis complétés, il valide le dossier et le soumet au Centre Médicys. Celui-ci vérifie que le dossier est complet et, le cas échéant, fait partir les messages destinés aux professionnels les informant de la demande de médiation et leur permettant d'y participer.

Les parties « professionnels » peuvent alors prendre connaissance de tous les éléments communiqués par le demandeur ainsi que du tarif de la médiation ; elles peuvent accepter ou refuser la médiation, et disposent d'un délai de 10 jours pour répondre.

- Si un ou plusieurs professionnels refusent la médiation : le consommateur est informé par courriel par le Centre Médicys auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de la convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation. L'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite ;

- Si le ou les professionnels acceptent l'e- médiation, le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier et débute le process de médiation. Il contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier. Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

L'issue de la médiation :

- Si un accord est trouvé : le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- En l'absence d'accord trouvé : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un nouveau forfait « sur-mesure ». En cas d'acceptation de toutes les parties la médiation se poursuit. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec signé par le médiateur.

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 l'ensemble des pièces utiles à Médicys 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Le Centre entre le dossier dans la plateforme et saisit le forfait adéquat en fonction du nombre de parties au dossier. Si le litige oppose un consommateur à un professionnel, le Centre Médicys saisira le forfait e-médiation, en cas de pluralité de professionnels le Centre Médicys ouvrira le dossier en choisissant le forfait « sur-mesure ».

Que le dossier soit ouvert en « e-médiation » ou en « sur-mesure », la suite du process 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, le Centre Médicys le valide et adresse un message aux parties. Le consommateur accepte la médiation et s'inscrit sur la plateforme.

Il n'a plus qu'à attendre la réponse du professionnel. Ce dernier peut accepter ou refuser la médiation, il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre.

- Le professionnel refuse la médiation : le consommateur est informé par courriel par le Centre Médicys auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de le convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation. L'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite ;

- Si le professionnel accepte l'e-médiation, le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier et débute le processus de médiation. Le professionnel accède au tableau de proposition 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.

- En cas d'acceptation par toutes les parties en « sur-mesure », le médiateur désigné par le Centre Médicys, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier, et débute le processus de médiation. Il contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier. Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

L'issue de la médiation :

- si un accord est trouvé: le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- en l'absence d'accord trouvé en e-médiation : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un forfait « sur-mesure » si le litige nécessite plus de temps et/ou une rencontre physique. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec de médiation signé par le médiateur.

- En l'absence d'accord trouvé en « sur-mesure » : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un nouveau forfait « sur-mesure ». En cas d'acceptation de toutes les parties la médiation se poursuit. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec signé par le médiateur.

2.2.1 Le consommateur ne dispose pas d'une adresse mail

Une fois le dossier entré dans la plateforme, le Centre Médicys le valide et fait partir un message au/aux professionnels. Le Centre Médicys procède à l'inscription du consommateur au lieu et place de ce dernier.

Le Centre Médicys informe le consommateur par courrier des diligences accomplies et lui indique qu'il convient d'attendre la réponse du professionnel. Ce courrier comporte également le nom et les

coordonnées des médiateurs susceptibles d'être affectés au dossier conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence.

Le professionnel peut accepter ou refuser la médiation, il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre.

- **Le/les professionnels refusent la médiation** : le consommateur est informé par courrier par le Centre Médicys auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de la convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation (l'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite) . Le Centre Médicys lui communiquera par courrier les diligences accomplies auprès du professionnel et/ou l'attestation de tentative de médiation.

- **Le professionnel accepte l'e-médiation** : le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier et débute le process de médiation. Le professionnel accède au tableau de propositions et peut répondre à la proposition faite par l'autre partie sous l'autorité du médiateur. Le Consommateur est informé par courrier de la saisine du médiateur et des coordonnées de ce dernier. Le médiateur communique par courrier au consommateur toutes les données qui sont entrées dans la plateforme par le professionnel, et il saisit dans la plateforme les données qui lui sont communiquées par le consommateur afin d'informer le professionnel. Le médiateur communique par courrier au consommateur la solution qu'il propose ; cette communication est faite au professionnel par la plateforme.

- **En cas d'acceptation par toutes les parties en médiation « sur-mesure »**, le médiateur désigné par le Centre Médicys, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier, et débute le process. Il contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier pour le professionnel, et par téléphone ou voie postale pour le consommateur. Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

L'issue de la médiation :

- si un accord est trouvé: le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties, via la plateforme pour le professionnel et par voie postale pour le consommateur. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- en l'absence d'accord trouvé en e-médiation : soit le médiateur peut proposer aux parties (via la plateforme pour le professionnel et par voie postale pour le consommateur), s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un forfait « sur-mesure » si le litige nécessite plus de temps et/ou une rencontre physique. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec de médiation signé par le médiateur – cet acte sera communiqué au consommateur par courrier.

- En l'absence d'accord trouvé en « sur-mesure » : soit le médiateur peut proposer aux parties (via la plateforme pour le professionnel et par voie postale pour le consommateur), s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un nouveau forfait « sur-mesure ». En cas d'acceptation de toutes les parties la médiation se poursuit. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec signé par le médiateur ; cet acte sera communiqué au consommateur par courrier.