



N°2023-25

DÉLIBÉRATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CCAS DE TASSIN LA DEMI-LUNE

Séance du Jeudi 22 juin 2023

L'an deux mil vingt-trois, le six du mois d'avril à dix-neuf heures, se sont réunis en salle du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, les membres du Conseil d'administration du CCAS de Tassin la Demi-Lune, sous la présidence de Madame Caroline ACQUAVIVA, Vice-présidente du CCAS de Tassin la Demi-Lune.

Date de la convocation : 16 juin 2023

Nombre d'administrateurs en exercice :	13
Nombre de votants :	12

Nombre d'administrateurs présent(s) : ACQUAVIVA Caroline, BOUVIER Ghislaine, BLANCHIN Jacques, DU VERGER Laurence, JANNIN Pierrick, BEAL Roselyne, BRUYERE Renée, DANEL Marie-Hélène, DUPONT Christel.

Nombre d'administrateurs absent(s) avec pouvoir : 3 (CHARMOT Pascal donne pouvoir à ACQUAVIVA Caroline, WIATR Miriam donne pouvoir à BLANCHIN Jacques, DE LAVISON BERNARD Corinne donne pouvoir à DANEL Marie-Hélène)

Nombre d'administrateurs absent(s) sans pouvoir : 1 (HACHANI Yohann)

Le secrétariat a été assuré par : Le directeur du CCAS, Monsieur Marc GUICHARD

Objet : Convention de désignation de l'entité de médiation de la consommation avec l'association « Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice »

Vu le Code l'action sociale et des familles ;

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire 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 pouvoir de Monsieur Pascal CHARMOT, Président du CCAS, donné à Madame Caroline ACQUAVIVA, Vice-Présidente du CCAS ;

Considérant qu'il existe un dispositif de médiation à la consommation, en vertu duquel tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel ;

Considérant que les professionnels ont l'obligation de mettre à disposition un service de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients ;

Considérant que les établissements publics administratifs sont soumis à cette réglementation pour leurs services marchands ;

Considérant que cela concerne l'exécution des prestations fournies en échange d'un paiement ;

Considérant qu'en tant que prestataires de services facturés, les résidences autonomie sont concernées par la médiation de la consommation ;

Considérant qu'à cet effet, le CCAS doit donc désigner un médiateur de la consommation qui peut être sollicité gratuitement par les résidents de la résidence autonomie Beauséjour ;

Considérant que pour pouvoir être traité par le médiateur de la consommation, le litige doit porter sur l'exécution du contrat de fourniture de services, matérialisé par le contrat de séjour ou de portage de repas à domicile ;

Considérant que sont exclus du champ de compétence de ce médiateur les litiges portant sur des questions médicales, ou relatives aux soins et à l'accompagnement des résidents ;

Considérant que le professionnel peut choisir librement le type de médiation dont il souhaite relever, mais dans tous les cas, le médiateur doit être référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ;

Considérant que l'organisme retenu par le C.C.A.S est l'association « Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice ».

Considérant que la convention est conclue pour une durée de 3 ans, et est renouvelable par tacite reconduction.

Considérant que l'adhésion s'élève soit 144 € TTC pour 3 ans.

Considérant les honoraires de la médiation sont fixés de la façon suivante :

Traitement du litige en ligne	36 €
Médiation sur site	84 €

Considérant que les établissements ont l'obligation de communiquer le nom, les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur de la consommation dont ils relèvent, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible :

- sur leur site internet,
- sur leurs conditions générales de vente ou de service,

- sur leurs bons de commandes,
- ou par tout autre moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage).

Considérant que ces informations doivent également être fournies dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de l'établissement.

Considérant que tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne morale.

Compte-tenu des observations ;

Le Conseil d'Administration :

- 1) **APPROUVE** la convention de désignation de l'entité de médiation de la consommation avec l'association « Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice » ;
- 2) **AUTORISE** la signature par le Président de la convention ;
- 3) **CHARGE** Madame la Vice-Présidente de l'exécution de la présente délibération.

Après en avoir délibéré : **A l'unanimité**

Fait et délibéré en séance le : 22 juin 2023

Certifie exécutoire par :

- Transmission en préfecture du Rhône le : **30 JUIN 2023**
- Mise en ligne sur le site Internet de la Commune de Tassin la Demi-Lune le : **30 JUIN 2023**

Caroline ACQUAVIVA

Vice-présidente du CCAS

Marc GUICHARD

Secrétaire de séance

Directeur du CCAS



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du Tribunal administratif de Lyon, dans un délai de deux mois à compter de sa publication. Elle peut également faire l'objet d'un recours gracieux dans les mêmes conditions de délais.



Convention relative à la fourniture d'un service de médiation de la consommation par le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice

Entre

Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice.
Adresse : 46 Rue de Ponthieu 75008 Paris
Représenté par son Président Monsieur René Jalin

Et

Le CCAS de Tassin La Demi-Lune
Adresse : 4 rue des Maraichers 69160 Tassin La Demi-Lune
Représenté par son Président, Monsieur Pascal CHARMOT, dûment habilité par délibération n°2023-XXX du 22 juin 2023 portant visa préfectoral du X juin 2023

Il est convenu ce qui suit.

Préambule

La présente convention est établie dans le cadre du dispositif de médiation de la consommation prévu aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la consommation.

En application de l'article L.612-1 du Code de la consommation les professionnels en relation avec les consommateurs doivent garantir à ces derniers un recours effectif à un dispositif de Médiation de la consommation.

Les médiateurs du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (CM2C) ont déjà acquis de l'expérience et un savoir-faire reconnu dans la résolution amiable des conflits nés de l'exécution ou la mauvaise exécution des contrats passés entre des clients et des professionnels.

Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) marque sa volonté que soit maintenu, dans le cadre de la résolution amiable des conflits de consommation, un haut niveau d'implication et de qualité effective dans la relation de traitement du différend et de poursuite de la relation client.

Le CCAS de Tassin La Demi-Lune et le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) ont décidé de nouer un partenariat afin que les résidents de la Résidence BeauSejour puissent utiliser les services de médiation de la consommation proposés par CM2C.

Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice agit pour le compte des médiateurs volontaires pour assurer le service de médiation de la consommation.

La présente convention a pour objet de préciser les modalités essentielles de ce partenariat. Elle sera complétée au fur et à mesure par des accords bilatéraux.

1 – Objet :

La médiation de la consommation se définit comme un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le médiateur avec impartialité, compétence et efficacité.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Ces dernières sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, la médiation qu'elles ont entreprise. La médiation impose aux parties une obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer entre elles et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur.

Le recours à la médiation de la consommation est gratuit pour le consommateur.

La médiation est un processus confidentiel qui répond conformément à l'article L.612-3 du code de la consommation aux obligations en la matière, prévues 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 CCAS de Tassin La Demi-Lune bénéficiant de la présente convention permettra aux consommateurs avec lesquels il a un litige de saisir le Centre de la médiation de la consommation de Conciliateurs de justice qui choisira un médiateur, parmi la liste de médiateurs
jointe
en annexe 1.

2 - Engagements du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) et de ses médiateurs :

2-1 Engagements du centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) :

Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage, d'une façon générale, à garantir la délivrance d'une prestation de médiation de la consommation conforme aux dispositions du code de la consommation. Il s'engage à répondre à toute demande qui serait faite par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dans le cadre de ses activités.

a) Clause de porte-fort :

Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice se portefort des obligations des médiateurs qui se sont portés volontaires pour l'exécution des obligations ci-dessus mentionnées.

b) Engagement relatif aux moyens techniques :

Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice s'engage à faire réaliser et à maintenir opérationnel un site permettant notamment aux clients des

professionnels souhaitant faire appel à la médiation, de connaître le médiateur retenu par leur professionnel et de prendre rendez-vous.

c) Engagements de bonne exécution de la convention

Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution de présente convention.

2-2 Engagements des médiateurs, personnes physiques :

a) Chaque médiateur de Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage à :

- *Vis à vis du consommateur et du professionnel :*

Être aisément accessible par voie électronique ou courrier simple ou présentiel, communiquer de tout ou partie des pièces du dossier à leur demande, les informer en cas de conflits d'intérêts, traiter le litige en équité et droit dans le respect des délais, principes et valeurs exigées par les textes, respecter les obligations du code de la consommation relatives au processus de médiation de la consommation.

Chaque médiateur s'engage vis à vis de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECMC) à l'informer de toute situation de conflit d'intérêt et des suites qui y ont été réservées.

b) Règles déontologiques :

Chaque médiateur du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage à respecter les principes de neutralité, d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité, de probité, de diligence et de liberté.

c) Perte de la qualité de médiateur :

La présente convention ne concerne que les médiateurs dont la candidature a été évaluée par le CECMC. En cas de perte de la qualité de conciliateur de justice et après information de la CECMC, l'intéressé ne pourra pas continuer à bénéficier de la convention.

3 – Engagement du CCAS de Tassin La Demi-Lune

3-1 Engagements du CCAS de Tassin La Demi-Lune au paiement du service rendu par Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

En rémunération de la possibilité donnée aux résidents d'utiliser des moyens techniques de saisine d'un médiateur et de traitement de leurs litiges avec des consommateurs, Le CCAS de Tassin La Demi-Lune paiera au centre de la médiation de la consommation de Conciliateurs de justice, une somme d'adhésion de 144€ TTC pour la durée de la convention.

Pour les dossiers concernant une médiation, il sera réglé à CM2C :

- Pour un traitement par internet la somme de 36€

- Pour une médiation sur place la somme de 84€ au titre des charges et du défraiement du médiateur de CM2C

3-2 Engagement de l'adhérent choisissant le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) comme médiateur de la consommation :

- Informer le consommateur des modalités de saisine du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) (téléphone, site, adresse courriel) conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation.

- Répondre au médiateur de la consommation du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) qui le saisit, s'exécuter de bonne foi et collaborer, s'interdire de donner ou d'exiger une quelconque orientation dans la solution des litiges.

4 - Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans.
Elle est renouvelable par tacite reconduction par durées de 3 ans sauf dénonciation formulée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception 4 mois avant l'échéance.

Quatre mois avant l'échéance, le centre de médiation de la consommation de Conciliateurs de justice informera Le CCAS de Tassin La Demi-Lune de la possibilité de renouvellement de la présente convention ou de la possibilité pour ce dernier d'y mettre fin.

5 -Différends

En cas de différend dans l'exécution de la présente convention, les parties conviennent de chercher à le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord et après en avoir informé la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), elles saisiront la juridiction selon les règles de compétence propres à leur situation.

6 -Condition suspensive

Cette convention est validée sous réserve de la réalisation de la condition suspensive du Référencement du centre de médiation de la consommation de Conciliateurs de justice par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Annexe 1 : Liste des médiateurs

Annexe 2 : Charte

Fait à Paris, le

Pour Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Le Vice-Président
Alain Yung Hing

Pour le Centre Communal d'Action Sociale de Tassin la Demi-Lune

Le président
Pascal Charmot

CHARTRE

CHARTRE CENTRE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DES CONCILIEATEURS DE JUSTICE

PRÉAMBULE

Depuis janvier 2016 tout consommateur a le droit -s'il le souhaite- de recourir gratuitement à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au professionnel avec lequel il a souscrit un contrat de vente, ou de fourniture de services.

Dans ce même cadre, le professionnel doit garantir son client d'un recours effectif à un dispositif de Médiation de la Consommation.

Les Médiateurs de la Consommation regroupés au sein du Centre de Médiation de la consommation des conciliateurs de justice, forts de leur expérience de règlement extrajudiciaire des litiges et conscients de l'importance d'une relation pérenne et apaisée entre consommateurs, métiers et commerces de proximité, mettent à disposition leur implication et leur compétence dans le traitement des différends de consommation. >

C'est dans ce contexte qui transpose le droit européen en droit français actuellement (articles L 611-1 et suivants ; articles R.612-1 et suivants du code de la consommation) et dans le respect de ces dispositions qu'est rédigée la présente **Charte**.

Elle a pour objectif de préciser le rôle et les principes de fonctionnement du **Centre de Médiation de la consommation des conciliateurs de justice** ; chaque Médiateur y souscrit ; elle s'impose aux parties ainsi que, le cas échéant, à leurs conseils ou toute personne intervenant dans le cadre de la médiation de la consommation (experts par exemple).

I – LES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION :

• **Nomination des médiateurs de la consommation :**

Chaque médiateur est membre du **Centre de Médiation de la Consommation des Conciliateurs de justice**, qui dispose d'un budget suffisant pour exercer la mission de médiation de la consommation qui lui incombe.

Chacun est volontaire pour mener à bien la fonction de Médiateur sur son territoire d'affectation et dans le domaine des conventions signées avec les professionnels :

– des petites et très petites entreprises des métiers de l'artisanat, du commerce sédentaire et non sédentaire

Le Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice, médiateur de la consommation est désigné par le professionnel pour une durée de 3 ans, renouvelable pour la même période. Le professionnel sera informé trois mois avant la **date d'échéance de la**

Accusé de réception en préfecture
069-266910157-20230630-D2023-25-DE
Date de réception préfecture : 30/06/2023

convention de la possibilité pour lui de renouveler celle-ci ou d'y mettre un terme.

Le médiateur de la consommation est irrévocable pour la durée de son mandat sauf motifs légitimes ou cas de force majeure.

Déontologie et principes de fonctionnement

Chaque médiateur intervenant dans le cadre du Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice possède la compétence et l'expérience requises eu égard à la nature du différend qui oppose les parties. Il l'a démontré par l'exercice présent ou passé d'une activité similaire. Il peut justifier d'une formation en droit de la consommation (École nationale de la magistrature, Université, École) et d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation en général et de la consommation en particulier. Il est reconnu pour ses qualités humaines. Il s'engage à actualiser ses connaissances.

Le médiateur répond aux exigences d'indépendance, de neutralité, d'impartialité, de confidentialité, probité et diligence attachées aux fonctions de médiateur en général et de médiateur de la consommation en particulier.

Chaque médiateur du Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice peut affirmer :

1. son indépendance :

Le médiateur n'est lié en aucune manière à quelque professionnel que ce soit. En cas de survenance de circonstances de faits pouvant affecter cette indépendance ou de nature à susciter un conflit d'intérêt : Le médiateur informe sans délai les parties et le Centre de Médiation afin d'être remplacé par l'un de ses confrères. Les parties peuvent s'opposer à la poursuite de la médiation ; dans un tel cas il est mis fin à sa mission. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) sera informée, par le centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice de toute situation de conflit d'intérêt et des suites qui y ont été réservées.

2. sa neutralité : Il ne reçoit aucune directive des parties quant à l'orientation de la médiation dont il est chargé.

3. son impartialité : Il exerce sa fonction sans parti pris il traite de manière rigoureusement égales les parties en présence. Il est reconnu pour son sens de l'écoute, du dialogue, de l'analyse et de la synthèse.

4. la confidentialité de la teneur des entretiens et des informations recueillies dans le cadre du processus de médiation. L'accord des parties ou la solution qu'il peut être amené à rendre ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au litige sauf sous la forme et les conditions du rapport annuel d'activité.

5. sa probité et sa diligence il s'engage à observer les règles de probité inhérentes à sa mission et à exercer ses fonctions avec célérité, dans les délais impartis.

II – LE PROCESSUS DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le médiateur exerce sa fonction dans le cadre d'un processus libre, transparent et confidentiel. Il recherche l'accord des parties et favorise par son savoir-faire l'émergence d'une solution amiablement convenue par les parties ; à défaut d'accord il proposera une solution équilibrée, qu'il estimera équitable et conforme à l'intérêt de chacun.

Les parties restent libres d'accepter ou refuser la proposition de solution du médiateur. « **Le Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice** » rend le processus de médiation des litiges de consommation aisément accessible aux parties (client et professionnel) par une possibilité de saisine en ligne et/ou par courrier simple.

• **La Saisine du médiateur de la consommation**

– Champ d'application

Le médiateur ne peut être saisi [1] que par **le consommateur** pour l'examen du litige qu'il rencontre avec un professionnel ayant conclu une Convention [2] avec le « **Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice** » et désigné comme tel sur le site Internet, les bons de commande, les conditions générales de vente ou de services ou en l'absence de tels supports par tout autre moyen approprié. Il est rappelé que le professionnel est également tenu de fournir cette information au consommateur dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable. Le professionnel doit aussi informer le consommateur, sur les supports précités, des coordonnées et de l'adresse du site Internet du Centre de la médiation de la consommation des conciliateurs de justice.

Le processus de médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels,
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur,

• **Principes de fonctionnement de la médiation de la consommation**

L'intervention du Médiateur est facultative et gratuite pour le consommateur. Si les parties décident de se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix, à l'un quelconque des stades de la médiation, ses coûts leur incombent. Les frais d'expertises sont à la charge du demandeur, mais partagés entre Client et professionnel si les 2 en font la demande.

Le médiateur examine, toute d'abord, les conditions de recevabilité de la demande de médiation par le Consommateur :

- a) Pour être recevable, le consommateur doit avoir adressé au professionnel une réclamation par écrit conformément aux modalités prévues dans son contrat et ne pas avoir reçu de réponse ou avoir reçu une réponse qui ne le satisfait pas.
- b) Cette réclamation doit dater de moins d'un an,
- c) La demande du client ne doit pas être manifestement infondée ou abusive,
- d) Le litige ne doit pas avoir été examiné ou être en cours devant une autre instance (conciliateur, médiateur, tribunal, arbitre...) en cas de doute le Médiateur consultera le Consommateur et/ou le professionnel qui se devront de lui répondre.

En cas de non-respect d'une de ces conditions, le médiateur de la consommation informera le consommateur du **rejet** de sa demande dans un délai de **3 semaines** à compter de la réception de son dossier.

Dès réception des documents accompagnant la demande du consommateur et si le dossier est recevable, le médiateur notifie aux deux parties **sa saisine** (voie électronique ou courrier simple) et rappelle à celles-ci qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Si les parties le demandent, le médiateur communique tout ou partie des pièces du dossier. Afin d'aboutir à l'accord des parties, il peut les recevoir ou les entendre ensemble ou séparément.

Il est rappelé que le médiateur recherche l'accord des parties et favorise par son savoir-faire l'émergence d'une solution amiablement convenue entre elles. A cette fin, il est garant de leur cadre de discussion, d'échange et de communication.

Si les parties n'aboutissent pas à un accord amiable entre elles :

a) le médiateur leur propose par voie électronique ou courrier simple une solution pour régler le litige. Il leur précise :

- qu'elles sont libres d'accepter ou refuser cette proposition,
- qu'elles peuvent recourir à une juridiction qui peut trancher différemment de la solution proposée,
- les effets de l'acceptation de sa proposition,

b) il leur fixe un délai d'acceptation ou de refus de cette solution.

- Le processus de médiation prendra fin dans un délai de 90 jours maximum (à compter de la notification aux parties de la saisine du médiateur par le consommateur). Si le médiateur constate (à tout moment du processus) que la complexité du litige le nécessite, il prolongera ce délai et en avisera immédiatement les parties.

A la demande des parties, la fin de la médiation peut être constatée dans un protocole écrit qui constate leurs points d'accord. Il peut faire l'objet d'une homologation par le juge conformément au code de procédure civile.

La prescription de l'action en justice est suspendue à compter de la date de signification aux parties de la saisine. (art 2228 code civil).

III – COMMUNICATIONS ET RAPPORTS

• Information du public sur le site

Le site du Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice permet au consommateur de connaître les informations suivantes :

- l'adresse électronique, postale (voire de lieu de permanence) du médiateur de la consommation,
- la mention de son inscription sur la liste officielle des médiateurs de la consommation,
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat,
- son parcours professionnel,
- les types de litiges relevant de sa compétence
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation
- les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation,
- les langues utilisées pour la médiation
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation

Ce site permet également au consommateur de saisir en ligne une demande de médiation.

• Le Rapport d'activité :

La Centre de Médiation de la consommation des conciliateurs de justice établit un rapport sur son activité prenant en compte les informations imposées à savoir :

- le nombre de saisines et leur objet,
- les questions les plus fréquemment rencontrées et ses recommandations pour les éviter,
- la proportion de litiges refusés et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de

refus

- le pourcentage de médiations interrompues et la cause principale de ces interruptions
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- S'il est connu le pourcentage de médiations exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

Ce rapport sera mis à la disposition du public sur internet ou sur support durable si demandé afin que le public puisse en avoir connaissance

• Communication d'information à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) :

Le Centre de Médiation de la consommation des conciliateurs de justice communique tous les 2 ans à la **Commission d'Évaluation et de Contrôle de la médiation de la Consommation** la description des formations suivies en matière de médiation et une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats. Il répond aux demandes faites par la CECM dans le cadre de son activité de contrôle et s'engage à communiquer les informations ou documents demandés.

La présente charte dûment acceptée par tous les médiateurs est téléchargeable sur le site du Centre de Médiation de la Consommation des conciliateurs de justice.

Fait à Paris (février 2016)

(1) Ne peuvent être médiateur du Centre de la médiation de la consommation des conciliateurs de justice que les personnes :

- qui ont qualité de CDJ ayant passé la période probatoire d'exercice de un an,
- qui ont prêté serment pour le respect de ses principes de fonctionnement
- formées en droit de la consommation et ayant une pratique avérée du règlement extrajudiciaire des litiges,
- renouvelées dans leurs fonctions par les Instances judiciaires.
- qui ont exercés la fonction de CDJ par le passé