

MÉDIATION  
E-COMMERCE



**CHARTRE DE  
MEDIATION**

# Charte de la médiation du e-commerce de la FEVAD Dispositions générales, informations consommateurs, engagements entreprises membres (mise à jour le 15 décembre 2019)

## ARTICLE 1 – PROPOS LIMINAIRES

Le service du Médiateur du e-commerce de la Fevad permet à un consommateur de le saisir **gratuitement**, lorsque ce dernier rencontre un litige avec une entreprise, adhérente de la FEVAD ayant désigné le Médiateur e-commerce de la FEVAD comme compétent pour ses litiges de consommation.

Dans ce cas les entreprises indiquent dans les pages qui suivent celles de leur service client les mentions suivantes :

« Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, XXX adhère au service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) pour ses litiges xxxxx, dont le site dédié est <https://www.mediateurfevad.fr> et dont l'adresse postale est 60 rue La Boétie 75008 Paris.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de XXX, le service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquer ici](#).»

Seules les entreprises membres de la Fevad peuvent indiquer cette mention, toute utilisation abusive étant, dès connaissance, immédiatement signalée comme mensongère à la DGCCRF.

Comme toutes les entreprises elles doivent également indiquer la mention de l'existence de la plateforme en ligne de règlement des litiges de la Commission Européenne au travers du lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## ARTICLE 2 – SERVICE DU MÉDIATEUR DU E-COMMERCE DE LA FEVAD

Le présent dispositif de médiation répond aux **critères édictés par la Loi** prévus par le Livre VI « Règlement des litiges » du Code de la consommation : [article L.611-1 et suivants](#) – [article R.612-1 et suivants](#).

Le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD est placé sous la seule responsabilité de **Bernard SIOUFFI**, Médiateur, désigné, par mandats irrévocables de 3 ans par le Conseil d'Administration de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD).

Référencé depuis juillet 2016 par la Commission d'évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), il est reconnu médiateur national, dans son champ de compétence, par la Commission Européenne. Il est, par ailleurs, membre du Club des Médiateurs de Services au Public

Indépendant de la FEVAD, avec une autorité reconnue dans le monde du e-commerce, compétent, impartial, il dispose d'un budget autonome pour mener à bien sa mission. Il est rémunéré sans relation avec le nombre et les résultats des demandes de médiation, il intervient en droit et en équité, après une appréciation au cas par cas des demandes, respectant ainsi les critères légaux inhérents à tout Médiateur de la consommation.

Ni juge, ni arbitre, mais pas non plus responsable de la qualité des services clients des entreprises membres il ne se prononce pas sur le fond, ne donne pas d'opinion sur les conditions générales de vente des entreprises mais a vocation à rechercher et à proposer aux Parties, en cas de désaccord important, une solution personnalisée, publiée sur l'espace dédié de la gestion en ligne des litiges, qui pourrait les satisfaire.

Il informe cependant régulièrement la Fevad des comportements d'entreprises membres qui lui semblent préoccupants en termes d'offre, de service client ou de bonnes pratiques professionnelles.

### **ARTICLE 3 – RECEVABILITÉ ET DÉLAIS DE TRAITEMENT DES SAISINES**

À réception de la demande de médiation, le Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD **examine la recevabilité du cas** et **informe le consommateur, dans un délai de trois semaines** à compter de la réception dudit dossier, **de la prise en charge ou non** de sa demande de médiation. Il indique la raison de la non prise en charge. La demande réitérée de nouvelles du dossier avant les délais fixés n'a aucun effet sur son avancement.

Si le **dossier est recevable**, le consommateur reçoit un message avec un identifiant et un mot de passe qui lui permet d'accéder à l'espace sécurisé en ligne qui lui est réservé. Il peut ainsi interagir avec le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD et communiquer toute information utile lors de la progression de la médiation.

A la suite, un **délai réglementaire d'intervention maximal est fixé à 90 jours** à compter de la prise en charge de la demande complète de médiation, délai qui peut s'étendre pour les cas plus compliqués, après information des Parties

Eu égard aux volumes traités et à la nature des problèmes rencontrés dans son domaine de compétence, le Médiateur délègue au service de médiation la transmission, aux entreprises concernées, des demandes justifiées et recevables des consommateurs.

Il assure la surveillance et la pertinence des réponses apportées ainsi que des délais d'intervention. Il intervient personnellement dans les cas complexes, de principe ou mettant en jeu les bonnes pratiques professionnelles. Il alerte régulièrement sur les dérives et manquements à la Charte.

Le service de médiation prend note des **engagements pris par les entreprises** qui ont seules la responsabilité de la bonne fin de ceux-ci. Il peut ré ouvrir des dossiers si ces engagements sont non tenus au terme d'un délai raisonnable.

Les solutions proposées, qui se fondent en droit et en équité, ne sont exprimées qu'une seule fois, peuvent être différentes d'une décision judiciaire et ne sont susceptibles ni de justification, ni de discussion, ni d'appel.

Garant du bon déroulé de la médiation qui s'effectue dans le respect mutuel des Parties, le Médiateur veille à la confidentialité tout au long du processus de médiation, confidentialité qui s'applique à lui, le service de médiation, et, par défaut, aux Parties.

## **ARTICLE 4 – CHAMP D'INTERVENTION DE LA MÉDIATION DU E-COMMERCE DE LA FEVAD**

Le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD intervient lorsque les critères suivants sont réunis cumulativement, au sens de l'article [L.611-4](#) du Code de la consommation :

- La saisine concerne un litige entre **un consommateur et une entreprise adhérente** de la FEVAD ayant désigné le dispositif de médiation de la FEVAD pour traiter les litiges issus d'une vente à distance et, selon les cas, les litiges issus d'une commande en magasin ou sur une place de marché. Le consommateur est informé de ce choix, laissé à l'entreprise qui décide seule de l'extension de ce champ d'intervention.
- La saisine concerne une **commande effectivement passée et validée**. Le litige porte donc exclusivement sur l'exécution, c'est-à-dire la bonne fin, d'un contrat de vente ou de fourniture d'un service à distance
- La saisine concerne une **commande livrée en France** où le droit national de la consommation est applicable, même si le professionnel vendeur est établi dans un autre pays de la Communauté Européenne ou si l'acheteur est étranger. Quoi qu'il en soit seule la langue française est admise pour la médiation.

En revanche la médiation de la consommation ne s'applique pas, au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation :

- Aux **litiges entre professionnels**, ou pouvant concerner une **activité professionnelle**, même unipersonnelle.
- Lorsque sont **en cours des réclamations portées par le consommateur** auprès du service clientèle du professionnel, qui n'aurait pas encore répondu.
- Lorsque des tentatives de **conciliation ou de médiation ont été ordonnées par un tribunal** saisi du litige de consommation.
- Lorsque des **procédures judiciaires sont introduites par un professionnel** contre un consommateur (article L.611-3 du Code de la consommation).

**Par ailleurs le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD n'interviendra pas quand :**

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, **au préalable**, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par **une réclamation écrite**, échanges électroniques compris, ayant laissé une trace.

- La demande de médiation est **prématurée, manifestement infondée ou abusive**.
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen **par un autre médiateur ou par un tribunal**.
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans **un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite** auprès du professionnel.
- Le litige concerne une transaction entre **professionnels** ou entre **particuliers**.
- La demande de médiation fait suite **à une erreur manifeste** de manipulation.
- La demande concerne une opinion ou une demande d'action vis-à-vis du comportement des entreprises ou de leur service client.
- La demande de médiation ne concerne qu'**une indemnisation, en principal**, manifestement abusive, non justifiée par des éléments concrets.
- La demande de médiation ne rentre pas directement dans le champ de compétence du Médiateur qui est la bonne fin de la transaction... comme par exemple **la sécurité d'un produit** ou service, la **contrefaçon**, les **non-conformités de la pose d'éléments**, ou concerne une **publicité de nature mensongère**, une **erreur manifeste d'affichage de prix ou de description** ou une demande concernant **la protection des données**. Pour ces différents sujets, le service de médiation transmet les commentaires ou demandes aux entreprises concernées.
- La demande de médiation concerne une disposition contestée de **fermeture de compte** ou de **restriction de la poursuite de relations commerciales**. Dans ces cas, le Médiateur peut demander que les sommes en compte soient néanmoins rétrocédées et les restrictions expliquées brièvement dans les Conditions Générales de Vente.
- La demande de médiation concerne un **dossier qui a déjà fait l'objet d'un avis ou d'une information** en réponse.
- La demande concerne une demande de prise en garantie dans laquelle **une suspicion de casse** peut être retenue alors que le consommateur n'a pas souscrit d'assurance spécifique ni fourni une expertise contradictoire.
- La demande de médiation concerne un vol, **une fraude** avérée, tentative de fraude ou d'escroquerie, d'usurpation de compte ou d'identité.

## **ARTICLE 5 – DÉSISTEMENT, CONFIDENTIALITÉ, COMPORTEMENT RESPECTUEUX ET SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION**

- Le Médiateur du e-commerce de la FEVAD peut être amené à se désister pour les **litiges collectifs**, c'est-à-dire lorsqu'un même fait générateur a entraîné un seul et même problème auprès de consommateurs qui se sont réunis afin de défendre leurs droits collectivement. En effet une saisine de médiation étant traitée de manière unique, elle ne peut faire l'objet de contingence commune entre des consommateurs ayant subi le même préjudice.
- De même, la multiplication de courriers électroniques de même sujet, la demande réitérée de nouvelles des dossiers en cours alors que les délais sont connus, ou l'ouverture de nouveaux dossiers pour un même litige sont susceptibles de conduire à un **désistement de la médiation**.

- Les **échanges** intervenus au cours du processus, confidentiels, **ne peuvent être produits ni être invoqués devant les juridictions** au-delà du seul constat du résultat de la médiation, sauf en cas d'accord exprès des Parties. Il peut être toutefois fourni, à la demande, une attestation de médiation non aboutie.
- Tout au long du processus de médiation, **le principe de confidentialité** des échanges **s'applique**. Le Médiateur du e-commerce de la FEVAD peut décider de **mettre fin au processus** de médiation lorsque des faits concordants démontrent que la confidentialité des échanges n'a pas été respectée, et en particulier, lorsque les Parties se sont exprimées dans des forums de discussion, sur les réseaux sociaux, ou ont exprimé la volonté ou la menace d'utiliser ces échanges dans un autre contexte, etc.
- Le consommateur saisit le Médiateur pour une demande de médiation fondée et non abusive. Il est conscient et **respecte les délais** de mise en œuvre des dossiers.
- **Le consommateur respecte** également, tout au long du processus de médiation, **le Médiateur et son équipe**. Il évite tout propos inapproprié, diffamant ou injurieux, harcèlements divers qui vont à l'encontre des valeurs de la médiation qui repose sur la bonne volonté des Parties et peuvent **entraîner la fin de la médiation**.
- **La saisine du médiateur suspend la prescription de l'action civile** à compter du jour où le médiateur est saisi via la plateforme de gestion en ligne des litiges. Cette suspension court jusqu'à la clôture de la saisine et l'action civile peut être reprise pour une durée qui ne saurait être inférieure à 6 mois après cette clôture.

## ARTICLE 6 – SAISINE DU SERVICE DU MÉDIATEUR DU E-COMMERCE DE LA FEVAD

La saisine du Médiateur du e-commerce de la FEVAD **se fait uniquement en ligne** via le formulaire mis à disposition sur le site <https://www.mediateurfevad.fr> et via le lien <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/#formulaire-conso>.

Elle peut aussi se faire, pour les seuls consommateurs, par courrier postal à l'adresse suivante :  
**Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD, 60 rue La Boétie – 75008 PARIS.**

Les appels téléphoniques ne sont pas pris en charge. Les courriers électroniques, recevables uniquement **sur l'adresse** [mediateurducommerce@fevad.com](mailto:mediateurducommerce@fevad.com) ne sont considérés que comme éventuel complément d'information hors du processus de la médiation lui-même. En aucun cas ils ne seront considérés comme saisine du service de Médiation.

Le consommateur peut se faire **assister par un tiers de son choix**, dûment mandaté, **à tous les stades du processus de médiation**. Il peut également **se faire représenter**, c'est-à-dire que le tiers peut saisir, pour le compte du consommateur, la demande de médiation. Cette demande se fait **uniquement via le formulaire en ligne**, les demandes par courrier ou par courriel, voir ci-dessus, n'étant pas prises en charge.

Il peut également, dans les mêmes conditions, faire appel à une protection juridique ou à un avocat à sa charge. Il peut enfin **solliciter l'avis d'un expert** dont les frais sont à sa charge. Si la demande d'expertise est conjointe, les frais sont partagés entre le consommateur et le professionnel ([article R.612-1](#) du Code de la consommation).

Le consommateur, le tiers qui l'assiste ou le représente, tout comme l'entreprise concernée, **peut se retirer à tout moment et librement du processus de médiation**.

## ARTICLE 7 – PROPOSITION DE SOLUTION ET FIN DU PROCESSUS DE MÉDIATION

Si, après contact avec l'entreprise, une fois la demande de médiation prise en charge par le Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD, **aucun accord amiable** entre le consommateur et l'entreprise n'a pu être trouvé, **le Médiateur** propose une solution pour régler leur litige.

Le consommateur ou l'entreprise sont **libres de refuser ou d'accepter cette proposition**.

L'acceptation de la proposition de solution ou de son refus engage les Parties. En l'absence de réponse des consommateurs au-delà de **10 jours ouvrables, le silence vaut refus** de la proposition.

Le silence des entreprises **au-delà de 10 jours ouvrables** vaut également refus de celle-ci et entraîne la clôture des dossiers.

La participation à la médiation n'exclut pas la **possibilité d'un recours devant la justice**. La solution proposée par le Médiateur, qui se fonde en droit et/ou en équité, peut être différente d'une décision rendue par un juge.

La procédure de médiation prend fin après émission de l'avis du médiateur et le désistement ou la non-réponse de l'une des parties.

## ARTICLE 8 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le consommateur est amené, dans le cadre de la saisine d'un dossier de médiation, à nécessairement communiquer des données à caractère personnel. Ce faisant, il en accepte formellement, au moment de leur saisie sur le formulaire en ligne, leur diffusion auprès des tiers accrédités, essentiellement le service de médiation, les entreprises concernées, les techniciens de maintenance informatique, et le cas échéant sur réquisition, le régulateur public.

Il le fait dans le contexte de la politique de confidentialité mise en place par le service médiation e-commerce de la FEVAD et accessible sur son site internet, afin d'être conforme aux dispositions du [Règlement \(UE\) 2016/679](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données personnelles (le « RGPD »).

Les Parties ayant accès à ces données s'engagent à respecter strictement cette politique de confidentialité : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/politique-de-confidentialite/>.

## ARTICLE 9 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES ENTREPRISES ADHÉRANT À LA MÉDIATION E-COMMERCE FEVAD

- **Désignation** : par leur adhésion à la Fevad, les entreprises membres vendant aux consommateurs (BtoC) peuvent désigner la médiation e-commerce et le Médiateur indépendant, qui en a la responsabilité, comme compétents pour leurs litiges de consommation, en conformité avec la réglementation. Cette démarche est volontaire et formalisée lors de l'adhésion. Les entreprises restent libres de désigner un autre Médiateur.
- **Désignation d'un correspondant du Service et du Médiateur** : l'entreprise désigne une personne ou entité, avec une adresse électronique éventuellement partagée et un téléphone direct pour être l'interlocuteur du service et du Médiateur. Cette personne a la capacité de décision sur les dossiers proposés. L'entreprise a la responsabilité de la mise à jour des informations évoquées.
- **Coût** : la gratuité est accordée pour un nombre de cas recevables, annuellement, qui dépend du niveau de cotisation, lui-même lié à l'activité. Au-delà, un coût forfaitaire par cas est facturé par la Fevad. Les cas complexes, de principe ou concernant les bonnes pratiques professionnelles qui sont pris en charge par le Médiateur lui-même sont facturés à part sur une base forfaitaire. Ces fonds sont affectés au fonctionnement du service.
- **Champ de compétence** : le champ de compétence de la médiation concerne par défaut l'activité de vente à distance. Pour des raisons à la fois pratiques et de communication, les entreprises peuvent étendre ce champ aux commandes prises : **dans leurs magasins physiques**, sous réserve de centraliser le dialogue client avec le service médiation, **sur leurs places de marché** sous réserve également de centraliser le dialogue client des vendeurs tiers. Elles indiquent ces extensions à la suite des mentions obligatoires. Un coût complémentaire forfaitaire est facturé par la Fevad pour ces extensions.
- **Saisine** : les entreprises ne peuvent pas saisir le service de médiation e-commerce pour leurs litiges avec les consommateurs.
- **Présence et positionnement des mentions obligatoires** : Les mentions médiation sont accessibles sur le site de l'entreprise et sont **bien distinctes** de celles relatives au service client pour éviter toute confusion et permettre au consommateur d'être clairement informé de la possible **voie de recours amiable complémentaire** qu'est la médiation.
- **Espace réservé** : un espace confidentiel, en accord avec le fonctionnement de la médiation, est réservé, sur la plateforme de gestion des litiges, aux échanges avec l'entreprise.
- **Suivi des recommandations du Médiateur** : les entreprises ayant désigné la médiation e-commerce Fevad pour leurs litiges de consommation s'engagent à suivre les recommandations édictées dans les rapports annuels du Médiateur notamment en matière de remboursement, de livraison conforme et de garanties.
- **Réponse au service** : la réponse au service médiation se fait en cohérence avec les demandes précises des consommateurs, du service ou du Médiateur, hors réponses d'attente. Elles doivent bénéficier d'une priorité au sein des services clients. **Le délai de réponse demandé est de 10 jours** ouvrables maximum. La non-réponse au bout d'un mois, après relance, vaut refus de l'entreprise de la médiation.
- **Refus de médiation** : si l'entreprise a la possibilité de refuser la médiation, elle doit justifier sa réponse.
- **Non réponses ou refus systématiques** : les non-réponses ou refus systématiques réitérés font l'objet d'un signalement aux instances de la Fevad avec éventuelle proposition de retirer la désignation de la médiation e-commerce.





# CHARTER DE MEDIATION

**MÉDIATION  
E-COMMERCE**



**CHARTER DE MÉDIATION DU  
E-COMMERCE DE LA FEVAD -**  
[mediateurduecommerce@fevad.com](mailto:mediateurduecommerce@fevad.com)  
[www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr)