

Charte Médiation de la consommation Fevad



Charte de la Médiation de la consommation Fevad - Mise à jour Janvier 2023

PROPOS LIMINAIRES

Le service du Médiateur de la consommation Fevad permet à un consommateur de le saisir **gratuitement**, lorsque ce dernier rencontre un litige qu'il n'a pu préalablement résoudre, via une démarche préalable écrite, avec une entreprise adhérente de la Fevad ayant désigné ce Médiateur comme compétent pour ses litiges de consommation.

Les entreprises concernées, vendant au consommateur particulier final, indiquent sur les pages de leur site Internet ou dans leur documentation contractuelle, après les indications afférentes à leur service clients, la mention suivante :

« Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, notre société a adhéré au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) pour les litiges relatifs à des ventes en ligne de produits ou services intervenus au travers de notre site [à compléter avec les coordonnées du site]. Les coordonnées du Médiateur de la consommation FEVAD sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD

BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarche préalable écrite des consommateurs auprès du service client de notre entreprise, 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](#). »

En outre, si les entreprises adhérentes de la Fevad ont fait le choix d'étendre le dispositif de médiation aux ventes réalisées en magasins physiques ou par l'intermédiaire d'une place de marché (sous réserve de respecter les conditions prévues pour une telle extension - cf. article 8 de la présente charte), elles doivent alors utiliser sur les documentations contractuelles utilisées pour ces ventes la mention suivante :

« Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, notre société a adhéré au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) pour les litiges relatifs à des ventes en ligne de produits ou services intervenus au travers de notre site [à compléter avec les coordonnées du site], ainsi que :



- pour les ventes réalisées par des vendeurs tiers (tels que les places de marché) [Si l'entreprise a fait le choix d'inclure les vendeurs tiers / places de marché];
- en magasins [Si l'entreprise a fait le choix d'inclure les magasins].

Les coordonnées du Médiateur de la consommation FEVAD sont les suivantes :
Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarche préalable écrite des consommateurs auprès du service client de notre entreprise, 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 adhérentes de la Fevad peuvent indiquer cette mention-type, toute utilisation abusive étant, dès connaissance, immédiatement signalée comme mensongère à l'entreprise, avec demande de radiation. La DGCCRF est systématiquement mise en copie de ce signalement.

Par ailleurs, la mention-type doit s'accompagner de l'indication de l'existence de la plateforme en ligne de règlement des litiges de la Commission européenne, accessible via le lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Les termes de la présente Charte s'imposent aux deux parties en litige, à savoir les entreprises adhérentes de la Fevad qui ont fait le choix de désigner le Médiateur de la consommation Fevad comme compétent pour traiter leurs litiges de consommation, d'une part, et les consommateurs qui saisissent le Médiateur de la consommation Fevad en conséquence de cette désignation, d'autre part.

Le recours à la médiation de la consommation suspend le délai de prescription des actions en justice.

Le délai de traitement s'apprécie au regard de la période courant entre la date de recevabilité de la saisine et la date de la clôture du dossier.

La Médiation de la consommation Fevad n'est aucunement liée aux services clients des entreprises membres ; elle est totalement indépendante et agit comme un tiers impartial. Les commentaires des consommateurs mettant en cause ces deux principes peuvent amener le Médiateur à se dessaisir du ou des dossiers intéressant les consommateurs contrevenants à cette obligation.

ARTICLE 1**SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION FEVAD**

Le présent dispositif de médiation répond strictement 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 et [article R.612-1](#) et suivants.

Le service du Médiateur de la consommation Fevad est placé sous la seule et unique responsabilité de Monsieur Jacques Cosnefroy, Médiateur, désigné pour un mandat irrévocable de trois ans par le conseil d'administration de la Fevad en date du **28 septembre 2022**.

Le Médiateur dispose d'une connaissance et une maîtrise pointue des problématiques relatives à la vente de produits aux consommateurs du fait des fonctions qu'il a pu occuper précédemment. Il dispose, en outre, d'une expertise reconnue en matière de droit de la consommation à raison de son mandat au sein du Conseil National de la Consommation, de ses différents mandats électifs en France et au niveau européen en matière de droit de la consommation et de son expérience en qualité de Membre la Commission Paritaire de la Médiation de la Vente Directe.

Conformément aux exigences posées par le Code la consommation, le Médiateur de la consommation Fevad est indépendant de la Fevad, de ses membres et des parties à la médiation dont il ne peut recevoir aucune instruction.

L'indépendance et l'impartialité du Médiateur de la consommation Fevad est également garantie par le contrôle assuré par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la consommation (CECMC) et l'agrément délivré par cette dernière.

Il s'interdit toute situation de nature à affecter son indépendance, son impartialité ou susceptible de le placer en situation de conflit d'intérêts. S'il constate une telle situation, il en informe immédiatement les parties, la Fevad et la CECMC afin qu'une solution puisse être trouvée.

Afin d'exercer ses fonctions efficacement et en parfaite indépendance, le Médiateur de la consommation Fevad dispose d'un budget autonome et d'une équipe dédiée pour mener à bien sa mission.

Le Médiateur de la consommation Fevad est rémunéré sans relation avec le nombre ou le résultat des médiations. En application des règles issues du code de la consommation, il intervient en droit et en équité, après une appréciation au cas par cas des demandes.

Ses propositions de solution ne sont susceptibles d'aucun recours, appel, explication ou justification.

Ni juge ni arbitre, et n'ayant aucune responsabilité s'agissant de la qualité des services clients des entreprises membres, il ne donne pas d'opinion sur les conditions générales

de vente ou le comportement des entreprises, mais a vocation à rechercher et à proposer aux parties, en cas de désaccord, une solution personnalisée, qui pourrait les satisfaire. La solution proposée est publiée sur l'espace dédié de la plateforme de gestion en ligne des litiges. Afin de permettre le suivi, il informe cependant régulièrement les instances de gouvernance de la Fevad des comportements d'entreprises membres qui lui semblent préoccupants en termes d'offres, de service clients et/ou de bonnes pratiques professionnelles.

02

ARTICLE 2

RECEVABILITÉ ET DÉLAIS DE TRAITEMENT DES SAISINES

Conformément à la loi, à réception de la demande de médiation, le Médiateur de la consommation Fevad accuse réception de ce dossier auprès du consommateur sans délai. Le Médiateur de la consommation 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. En cas d'irrecevabilité, il indique la raison de la non-prise en charge.

La demande prématurée ou 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 afin de suivre sa demande. Il peut ainsi interagir avec le service du Médiateur de la consommation Fevad, et communiquer toute information utile lors de la progression de la médiation.

À la suite, sauf cas particulier, un délai légal 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.

Le Médiateur veille à la pertinence des réponses apportées ainsi qu'au respect des délais d'intervention. Il alerte régulièrement les entreprises concernées sur les dérives et manquements à la charte.

Le Médiateur prend note des engagements pris par les entreprises à la suite des solutions proposées par le Médiateur. Les entreprises ont seules la responsabilité de la bonne fin de ceux-ci.

Les solutions proposées, qui se fondent en droit et en équité, ne sont exprimées qu'une seule fois, et peuvent être différentes d'une éventuelle décision judiciaire.

Chaque dossier étant un cas particulier, les solutions ne sont pas transposables à d'autres dossiers. De même, les échanges entre le service de médiation et les parties sont couverts par la confidentialité, et donc, sauf accord de l'ensemble des parties à

la médiation, non susceptibles d'être produits en justice. Garant du bon déroulé de la médiation qui s'effectue dans le respect mutuel des parties, le Médiateur veille à la confidentialité des échanges et de la procédure tout au long du processus de médiation ; une confidentialité qui s'applique à lui, au service de la Médiation, et, bien sûr, aux parties en présence.

Sur demande, il peut cependant être établi une attestation de non-réussite de la médiation.

03

ARTICLE 3

CHAMP D'INTERVENTION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION FEVAD

Le service du Médiateur de la consommation Fevad intervient lorsque les critères cumulatifs suivants sont réunis, 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 consommation Fevad pour traiter les litiges issus d'une vente à distance et, si l'entreprise en a expressément fait le choix et que ce dernier a été contractualisé avec la Fevad, 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.
- La saisine concerne **un contrat de vente de bien ou de prestation de service soumis à la législation française**, même si le professionnel vendeur est établi dans un autre pays de la Communauté européenne ou si l'acheteur est résident étranger. Par ailleurs, 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**.
- 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 ont déjà été introduites**.

En outre, le service du Médiateur de la consommation Fevad n'interviendra pas lorsque :

- 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 qu'un tribunal a été saisi**.
- 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 clients.
- La demande de médiation ne concerne qu'**une indemnisation, en principal**, manifestement abusive, non justifiée par des éléments concrets.

Enfin, la demande de médiation pourra être rejetée si elle n'entre pas directement dans le champ d'expertise du Médiateur, qui est la bonne fin de la transaction et la conformité du produit.

Dans une telle hypothèse, le service de médiation transmettra néanmoins, sans avis, les commentaires ou demandes des consommateurs 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, que les documents nécessaires à l'exercice des garanties restent accessibles et que ces restrictions soient exprimées dans les conditions générales de vente ou d'utilisation.
- La demande de médiation concerne **un dossier qui a déjà fait l'objet d'une proposition de solution ou d'une information** en réponse.

ARTICLE 4**DÉSISTEMENT, COMPORTEMENT RESPECTUEUX,
SUSPENSION DE LA MÉDIATION**

Le Médiateur de la consommation 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, l'ouverture de nouveaux dossiers pour un même litige ou les relances précoces ou disproportionnées sont susceptibles de conduire à un **désistement de la médiation**.

Tout au long du processus de médiation, **le principe de confidentialité** des échanges **s'applique**. Le Médiateur de la consommation 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, tribunal, etc.

Le consommateur saisit le Médiateur pour une demande de médiation fondée et non abusive. Il est conscient des délais et respecte le déroulé 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, et les harcèlements divers allant à l'encontre des valeurs de la médiation, qui repose sur la bonne volonté des parties, et pouvant **entraîner la fin de la médiation**.

ARTICLE 5**SAISINE DU SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION FEVAD**

La saisine du Médiateur de la consommation Fevad **se fait 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-2/#formulaire-conso>.

Elle peut aussi se faire, pour les seuls consommateurs, par courrier postal à l'adresse suivante:

Service du Médiateur de la consommation FEVAD- BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8.

Les appels téléphoniques ne sont pas pris en charge pour la médiation. Les courriers électroniques, recevables uniquement à l'adresse mediateurduecommerce@fevad.com, ne sont considérés que comme un éventuel complément d'information hors du processus de la médiation lui-même. En aucun cas ils ne seront considérés comme saisine du service de la 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 dans ce contexte 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 seront également 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, **peuvent décider de mettre fin à tout moment et librement au processus de médiation, sans avoir à fournir d'explication**.

06

ARTICLE 6

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 Médiateur de la consommation Fevad, **aucun accord amiable** entre le consommateur et l'entreprise n'a pu être trouvé, **le Médiateur** propose, comme prévu par le Code de la consommation, une solution pour régler leur litige.

Le consommateur et l'entreprise sont **libres de refuser ou d'accepter cette proposition**. L'acceptation de la proposition de solution ou son refus engagent les parties. En l'absence de réponse des parties au-delà de **dix jours ouvrables, le silence vaut refus** de la proposition.

Ce silence entraîne la clôture des dossiers. La participation à la médiation n'exclut pas la **possibilité d'un recours devant la justice ou l'utilisation d'autres voies de recours**.

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.

07

ARTICLE 7

DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le consommateur est amené, dans le cadre de la saisine de médiation, à nécessairement communiquer des données à caractère personnel pour la bonne fin de sa demande.

Ce faisant, il en accepte formellement, au moment de leur saisie sur le formulaire en ligne, la diffusion auprès des tiers accrédités, essentiellement le service de la 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 de la Médiation de la consommation Fevad et accessible sur son site internet, en conformité avec les 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 (RGPD).

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

ARTICLE 8**DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX ENTREPRISES ADHÉRANT À LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION FEVAD**

Les entreprises membres de la Fevad désignant la Médiation de la consommation s'engagent à respecter strictement les dispositions de la présente charte.

Désignation de la médiation compétente : Par leur adhésion à la Fevad, les entreprises membres vendant aux consommateurs (BtoC) peuvent désigner la Médiation de la consommation Fevad comme compétente pour leurs litiges de consommation, en conformité avec la réglementation. Cette démarche est volontaire et formalisée lors de leur adhésion, les entreprises étant libres de désigner un autre médiateur.

Désignation d'un correspondant du service et du Médiateur : L'entreprise désigne une personne physique identifiée, avec une adresse électronique et un téléphone direct pour être l'interlocuteur du service de médiation et du Médiateur. Cette personne a la capacité de décision sur les dossiers proposés. L'entreprise s'engage à mettre à jour cette information et à signaler tout changement à ce sujet au service de la Médiation.

Coût : La gratuité est accordée pour un nombre de cas recevables, annuellement, qui dépend du niveau de cotisation, lui-même lié à l'activité e-commerce de l'entreprise. Au-delà de ce quota, un coût forfaitaire par cas est facturé par la Fevad selon le barème en vigueur. Ces fonds sont affectés au budget 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 de la Médiation, et sur leurs places de marché, sous réserve également de centraliser le dialogue client des vendeurs tiers.

Les entreprises indiquent ces extensions à la suite des mentions obligatoires. Un coût complémentaire forfaitaire est facturé par la Fevad pour ces extensions selon le barème en vigueur.

Dans ces deux cas, les entreprises s'engagent, par parallélisme des formes, et pour la médiation, à suivre les règles juridiques de la vente à distance.

Saisine : Les entreprises ne peuvent pas saisir le service de la Médiation de la consommation FEVAD 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 clients, 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 de la consommation Fevad s'engagent à suivre les recommandations édictées dans les rapports annuels du Médiateur, notamment en matière de remboursement, de livraison conforme entre les mains du bon destinataire et de mise en œuvre des garanties proposées.

Réponse au service : La réponse au service de la Médiation se fait en cohérence avec les demandes précisées par les consommateurs dans leur saisine, du service ou du Médiateur, hors réponse d'attente ou réponse déjà faite par leur service clients. Les dossiers doivent bénéficier d'une priorité au sein des services clients.

Le délai de réponse demandé est de dix jours ouvrables. En tout état de cause, la non-réponse au bout d'un mois, après relance, vaut refus de l'entreprise d'entrer en médiation.

Refus de médiation : Quand l'entreprise refuse d'entrer en médiation, elle doit justifier sa réponse auprès du service de la Médiation. Cette justification, sauf accord contraire, est couverte par la confidentialité des échanges.

Retards, non-réponses ou refus systématiques. Les non-réponses ou refus d'entrer en médiation systématiques peuvent faire l'objet d'un signalement aux instances dirigeantes de la Fevad, avec la proposition de retirer la désignation de la Médiation de la consommation Fevad.

Il en est de même en cas de retard récurrent dans les réponses, en particulier dues à la non-centralisation des litiges de consommation en magasin ou sur les plateformes, qui peuvent justifier la non-poursuite de la médiation pour ces extensions.

Tenue des engagements pris : Hors hypothèse d'un refus d'entrer en médiation, de l'introduction d'une action en justice ou de l'engagement d'un autre mode alternatif de règlement des conflits, la procédure de médiation prend fin lorsque (i) un accord amiable est trouvé entre les parties et formalisé par le Médiateur ou (ii) à la suite de l'adoption d'une solution proposée par le Médiateur et acceptée par les parties ou (iii) par le refus, même implicite, de la solution proposée par le Médiateur. La non-tenue par une entreprise de ses engagements dans les délais indiqués peut nuire au dispositif, et donc entraîner des mesures d'exclusion de la médiation.



Médiation de la Consommation Fevad

Charte Médiation de la consommation Fevad