



# REGLEMENT DE MEDIATION COLLECTIVE EN MATIERE DE CONSOMMATION

Au sens du présent règlement, les parties sont :

- l'(les) entreprise(s),
- l'(les) association(s) nationale(s) agréé(s) de défense des consommateurs.

## *1. Saisine du Centre*

La médiation est mise en œuvre à la demande des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elles en conviennent à la naissance du litige collectif.

La médiation peut aussi être mise en œuvre à la demande d'une partie qui souhaite voir le Centre proposer cette médiation et si l'autre partie ne s'y oppose pas.

Toute médiation dont l'organisation est confiée au CMAP emporte adhésion des parties au présent règlement.

La Commission de médiation apprécie s'il y a lieu de mettre en œuvre la médiation collective.

## *2. Demande de médiation*

2.1 Le Centre est saisi par une requête de médiation qui indique :

- l'objet du litige collectif,
- la dénomination sociale et l'adresse des parties,
- leur position respective ou la position de la partie qui saisit le Centre.

2.2 La requête n'est enregistrée que si elle est accompagnée du paiement des droits d'ouverture, tels que fixés selon le barème en vi-

gueur. En toute hypothèse, cette somme demeurera acquise au Centre.

### *3. Information de l'autre partie*

Dès que la demande est enregistrée, le Centre la communique à l'autre partie et lui propose la mise en œuvre de la médiation collective. Il lui adresse le présent règlement et lui laisse, à réception du courrier du CMAP, un délai de quinze jours pour répondre à la proposition.

### *4. Réponse à la demande*

En cas d'accord de l'autre partie, le Secrétariat général saisit la Commission de médiation du CMAP en vue de la désignation d'un médiateur.

En cas de refus explicite de la proposition de médiation comme en l'absence de réponse après l'expiration du délai prévu à l'article 3 ci-dessus, le Centre en informe la partie qui l'a saisi et clôt le dossier, les droits d'ouverture versés lui demeurant acquis.

### *5. Désignation du médiateur*

Dès l'accord des parties sur la médiation, la Commission de médiation désigne un médiateur choisi en fonction de la nature du litige, le cas échéant sur proposition des parties.

### *6. Indépendance, Neutralité et Impartialité du médiateur*

- 6.1 Le médiateur doit être indépendant, neutre et impartial à l'égard des parties. Le cas échéant, il doit leur faire connaître, ainsi qu'au Secrétariat général du CMAP, les circonstances qui, aux yeux des parties, seraient de nature à affecter son indépendance et/ ou son impartialité. Il ne peut alors être confirmé ou maintenu dans sa mission qu'après décision de la Commission de médiation et avec l'accord écrit de toutes les parties.
- 6.2 Le médiateur désigné par la Commission

- signe une déclaration d'indépendance.
- 6.3 Si, au cours du processus de médiation, le médiateur constate l'existence d'un élément de nature à mettre en cause son indépendance et/ou son impartialité, il en informe les parties. Sur accord écrit de celles-ci, il poursuit sa mission. Dans le cas contraire, il suspend la médiation. La Commission de médiation procède alors au remplacement du médiateur.

## *7. Rôle du médiateur et déroulement de la médiation*

- 7.1 Le médiateur aide les parties à rechercher une solution négociée à leur différend. Dans la loyauté et le souci du respect des intérêts de chacune des parties, il est maître des modalités d'exécution de sa mission. S'il l'estime utile, il peut entendre les parties séparément, après avoir reçu leur accord de principe. Dans ce cas, il veille à assurer un équilibre de traitement entre toutes les parties et à faire respecter la confidentialité du processus (voir article 7.3).
- 7.2 Un constat de fin de mission est établi par le médiateur lorsque la médiation s'achève sans que les parties soient parvenues à un accord. Le Secrétariat général du CMAP procède alors à la clôture du dossier et en informe les parties.
- 7.3 Le médiateur et toute partie ou personne ayant participé à une réunion de médiation sont tenus à la plus stricte confidentialité pour tout ce qui concerne la médiation, aucune constatation, déclaration ou proposition effectuée devant le médiateur ou par lui ne peut être utilisée ultérieurement, même en justice, sauf accord formel de toutes les parties.
- 7.4 La durée de la médiation ne peut excéder trois mois renouvelables à compter de la désignation du médiateur par le Centre. Cette durée peut être prolongée par le CMAP avec l'accord du médiateur et de toutes les parties, le Centre

se réservant la possibilité de clore d'office le dossier à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la saisine du médiateur, les frais administratifs lui demeurant acquis.

- 7.5 S'il apparaît au médiateur que le processus de médiation n'aboutira pas à un accord, il peut mettre fin d'office à sa mission. De même et à tout moment, chacune des parties peut librement mettre un terme au déroulement de la médiation.
- 7.6 Dans l'hypothèse où le médiateur s'estime dans l'impossibilité de poursuivre sa mission, il suspend cette dernière, il en avertit aussitôt le Secrétariat général du CMAP. La Commission de médiation procède alors à son remplacement dans les meilleurs délais, si les parties en expriment le souhait.
- 7.7 L'accord intervenu au terme de la médiation fait l'objet d'un écrit signé par les parties. Ce document précise les bénéficiaires de l'accord, ses conditions d'application et ses effets vis-à-vis tant des parties que des tiers. A cet égard, les parties pourront déroger à l'article 7.3 pour porter l'accord à la connaissance des tiers.

## *8. Frais et honoraires*

- 8.1 Les frais de la médiation et les honoraires du (des) médiateur(s) sont fixés en fonction du barème annexé au présent règlement en vigueur au moment de la saisine du Centre.
- 8.2 Au cours de la médiation, le Centre peut demander le versement de provisions à valoir sur les frais et honoraires définitifs.

## *9. Interprétation et règlement en vigueur*

- 9.1 Toute interprétation du présent règlement est du ressort du Centre.
- 9.2 La demande de médiation est instruite conformément au règlement et au barème en vigueur au jour de son introduction.