

SASU CONCILIA'PLUM

SASU au capital social de 200,00 Euros immatriculée au
RCS de Dunkerque sous le n°84781479500013 (code APE
7022Z)

Entité de Médiation de la consommation suivant décision de la CECMC en date du

.....

16, rue André COO- 59173 RENESCURE

Tel : 04 95 71 19 02

Mail : concilia.plum@gmail.com



SASU CONCILIA'PLUM

LE PROCESSUS DE MEDIATION

[NB: vous pouvez trouver le plan du présent document page 13](#)

I. Rappel des principes généraux :

Le présent processus 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.

La médiation, gratuite pour le consommateur en vertu des articles L611-1 et R 612-1 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.

[Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation](#)

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

Cette médiation est soumise à l'obligation de confidentialité telle que prévu à l'article 21-3 de la loi du 8 février 1995 selon lequel: «Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties»; le médiateur est le garant de cette confidentialité tout au long de la procédure.

A. Présentation de CONCILIA'PLUM:

CONCILIA'PLUM met à la disposition des consommateurs et des professionnels un site Internet sur lequel 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.

CONCILIA'PLUM utilise exclusivement la langue française tant pour le dépôt de plainte que pour l'ensemble du processus de médiation.

CONCILIA'PLUM est désignée en tant qu'entité de Médiation pour 3 ans par les professionnels souhaitant bénéficier de cette médiation dans le cadre d'une convention-type le précisant expressément. Cette convention-type est établie sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (ci-après, désignée "CECMC").

Elle peut être conclue en ligne entre le professionnel et CONCILIA'PLUM, en renseignant le formulaire dit "de demande de convention".

CONCILIA'PLUM tient à rappeler qu'elle ne peut traiter une demande de médiation de la consommation adressée à l'encontre d'un professionnel que si ce dernier a préalablement conclu une telle convention d'adhésion.

[Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation](#)

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

B. Le médiateur, personne physique, de CONCILIA'PLUM:

Le médiateur, personne physique, de CONCILIA'PLUM est un professionnel du droit formé à la médiation et nommé pour 3 ans.

Il s'engage à se former régulièrement et a signé une déclaration d'indépendance aux termes de laquelle il s'engage à être neutre, indépendant et impartial. Il a formellement adhéré aux valeurs de CONCILIA'PLUM, en signant sa charte.

Le médiateur doit informer 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 CECMC 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, à défaut d'accord amiable, il leur propose une solution.

Il ne doit recevoir aucune instruction ni des parties ni de l'entité de CONCILIA'PLUM.

C. Les principes de la médiation de la consommation

1. La recevabilité de la demande de médiation:

Le consommateur peut déposer sa demande de médiation de deux façons:

-ou en ligne sur le site Internet de l'entité de consommation CONCILIA'PLUM:

www.consommation.concilia-plum.fr;

-ou par voie postale à l'adresse : CONCILIA'PLUM – Mr le Président, Antony

GHIER- 8, rue de Balzac – 37000 TOURS

[Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation](#)

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

*Lors du dépôt en en ligne de sa demande de médiation, le consommateur répond à des questions permettant à CONCILIA'PLUM de procéder à une pré-vérification de la recevabilité du dossier

Si ses réponses ne correspondent pas aux conditions de recevabilité posées par l'article L 612-2 du code de la consommation, le consommateur est immédiatement renvoyé sur la page "contact" du site Internet afin qu'il puisse obtenir tous les renseignements utiles pour la suite à donner à son litige.

Une fois le dépôt du dossier finalisé par le consommateur, le médiateur, personne physique, s'assure de la recevabilité du dossier au regard de l'article L 612-2 du code de la consommation en vérifiant en particulier les points suivants:

*Le consommateur doit justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat;

*Lademandedemédiationnedoitpasavoirétéintroduiteauprèsdumédiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écriteauprès du professionnel;

*La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive;

*Le litige ne doit pas avoir été précédemment examiné ou ne doit pas être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;

*Le litige doit entrer dans le champ de compétence de CONCILIA'PLUM.

Sila demande n'est pas recevable, le consommateur est informé par le médiateur ,personne physique, de la raison de la non-recevabilité de votre demande dans un délai de trois semaines à compter de laréception du dossier et ce, via un courrier motivé.

*En cas de dépôt de demande de médiation par le consommateur par le biais d'un courrier postal

Il est d'abord procédé à la vérification des pièces versées par le consommateur à l'appui de sa demande de médiation.

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

Si elles ne sont pas fournies ou s'il manque des éléments il est demandé au consommateur une liste de pièces complémentaires afin de pouvoir notamment procéder à la vérification de la demande de médiation.

Une fois le dépôt du dossier finalisé par le consommateur, le médiateur, personne physique, s'assure de la recevabilité du dossier au regard de l'article L 612-2 du code de la consommation en vérifiant en particulier les points suivants:

- *Le consommateur doit justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat;
- *La demande de médiation ne doit pas avoir été introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel;
- *La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive;
- *Le litige ne doit pas avoir été précédemment examiné ou ne doit pas être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- *Le litige doit entrer dans le champ de compétence de **CONCILIA'PLUM**.

Si la demande n'est pas recevable, le consommateur est informé par le médiateur, personne physique, de la raison de la non-recevabilité de votre demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier et ce, via un courrier motivé il est procédé Lors du dépôt de sa demande

2. Le déroulement du processus de médiation

Le dossier est traité par le médiateur dans un délai de 90 jour à compter de la notification aux parties des saisines (Article R612-5 du code de la consommation).

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

[Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation](#)

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

Au cours du processus 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 processus de médiation.

Les échanges entre les parties se font sous le contrôle du médiateur, personne physique, qui intervient pour les aider à trouver une solution à leur litige, et à défaut, leur proposer une solution.

Si les parties n'arrivent pas à un accord, le médiateur fait une proposition de solution.

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.

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.

3. L'issue du processus de médiation:

Si les parties parviennent par elles-mêmes à un accord, ou à défaut, acceptent la proposition du médiateur, le médiateur scelle cet accord dans un constat d'accord. Le constat d'accord va permettre au médiateur d'attester que la médiation s'est terminée sous son contrôle par un accord amiable.

Si les parties ne parviennent pas à un accord, et si l'une d'elles refuse la proposition du médiateur, le médiateur établit un constat d'échec.

Ainsi, la médiation prend fin soit par un constat d'accord de médiation ou un constat d'échec de médiation.

[Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation](#)

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

II. L'application au Centre de médiation CONCILIA'PLUM:

La plateforme CONCILIA'PLUM est adaptée tant au règlement des petits litiges qu'aux litiges plus complexes.

Les parties sont orientées par le médiateur, personne physique, vers la médiation adéquate.

CONCILIA'PLUM propose 2 types de médiation:

- a. L'e-médiation : Les parties transmettent en ligne au médiateur leurs propositions 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 rubriques représentant chaque partie. Il reprend les éléments apportés par celles-ci. Une troisième rubrique est réservée aux interventions du médiateur.
- b. La médiation « sur-mesure » s'applique aux litiges plus complexes.

Il s'agit alors d'une médiation en audioconférence, visioconférence ou présentielle, selon les circonstances.

Il est rappelé que:

-Quel que soit le type de médiation, les parties peuvent y mettre fin à tout moment et celle-ci se clôturera alors par l'établissement d'un constat d'échec;

-A tout moment, l'intervention de tiers (avocats, experts...) est possible.

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

1. Le déroulement du processus lors du dépôt par le consommateur de la demande de médiation en ligne:

Le consommateur qui souhaite déposer une demande de médiation en ligne le fait via le site Internet de l'entité de consommation CONCILIA'PLUM (www.consommation.concilia-plum.fr) et vérifie que le professionnel avec lequel il a un litige figure bien parmi la liste des professionnels adhérents inscrits sur la plateforme.

*Le dépôt d'une demande de médiation:

Dans un premier temps, le consommateur sélectionne obligatoirement, dans la liste des professionnels inscrits sur le site CONCILIA'PLUM, le professionnel avec lequel il a un litige.

Puis, le consommateur doit répondre à une série de 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 cette question, il lui est indiqué que la médiation est impossible et il est invité à contacter CONCILIA'PLUM pour obtenir tous les renseignements utiles pour les suites à donner à son litige.

Le consommateur doit obligatoirement joindre le courrier de réclamation pour pouvoir poursuivre sa demande de médiation.

Dans un second temps, le consommateur décrit au mieux son litige (en une dizaine de lignes maximum) et formule ce qu'il attend du professionnel (ses réclamations).

Le consommateur joint tous les documents utiles à la compréhension du litige.

Une fois les éléments requis complétés, le consommateur valide le dossier et un message est automatiquement adressé à l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM.

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

*La désignation du médiateur, la recevabilité et l'invitation du professionnel:

Un médiateur, personne physique, est désigné. Il se prononce sur la recevabilité du dossier. Si le dossier est recevable, le consommateur et le professionnel en sont informés et le professionnel est invité, par courriel ou par voie postale, à entrer en médiation.

Le médiateur précise dans sa notification le type de médiation qui lui paraît le plus approprié au litige, l'e-médiation ou la médiation «sur mesure». Quelle que soit la médiation choisie, elle doit conduire à un accord des parties, ou à défaut d'accord, à une proposition du médiateur et ce, dans un délai de 90 jours.

Si la demande de médiation n'est pas recevable, seul le consommateur en est averti, par courriel ou par voie postale selon les circonstances.

*La médiation en elle-même:

Une fois la demande de médiation du consommateur déclarée recevable par le médiateur, le professionnel est invité, par courriel ou par voie postale, à entrer le cas échéant en médiation participer à la médiation. Si la demande de médiation est déclarée recevable, le médiateur peut communiquer au professionnel tout ou partie des pièces du dossier et lui précise le type de médiation retenu (e-médiation ou médiation sur mesure).

Le professionnel peut accepter ou refuser d'entrer en médiation, il dispose d'un délai de 8 jours pour répondre:

- Si le professionnel refuse d'entrer en médiation: le médiateur notifie au plus vite ce refus au consommateur par courriel ou par courrier postal(selon les cas) et adresse au consommateur une attestation gratuite reconnaissant qu'il a tenté une démarche amiable pour régler son différend mais que la médiation n'a pas eu lieu en raison du refus explicite ou implicite (selon les cas) du professionnel d'entrer en médiation;
- Si le professionnel accepte la médiation, le médiateur désigné débute le processus de médiation.

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

Si le médiateur a choisi une e-médiation:

Le professionnel accède au tableau de propositions.

Il peut répondre à chacune des propositions faites par le consommateur.

La médiation se déroule sous l'autorité du médiateur qui va aider les parties à résoudre leur différend.

Si le médiateur a choisi une médiation « sur-mesure »:

Le médiateur peut proposer au professionnel, en raison de la nature ou de la complexité du

dossier une médiation "sur mesure" (par téléphone, visioconférence ou présentiel).

Le professionnel est libre d'accepter ou non la médiation mais ne peut pas choisir le type de médiation qui relève du choix du médiateur.

Le médiateur contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier.

Ces rencontres peuvent se dérouler par téléphone ou visioconférence ou en présentiel.

Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

2. Le déroulement du processus lors de l'envoi de la demande de médiation par le consommateur par voie postale :

Le consommateur envoie sa demande en joignant la copie de la réclamation préalable qu'il a adressée directement au professionnel ainsi que l'ensemble des pièces qu'il juge utiles à CONCLIA'PLUM – Mr Le Président, Antony GHIER -8, rue de Balzac – 37000 TOURS.

Le Centre de médiation CONCLIA'PLUM crée un nouveau dossier.

La suite du processus est fonction de la possession ou non par le consommateur d'une adresse mail.

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCLIA'PLUM :

<http://consommation.conclia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

*Le consommateur dispose d'une adresse mail :

Une fois le dossier ouvert et s'il est déclaré recevable, le médiateur adresse un message de notification de saisine aux parties, à compter duquel court le délai de 90 jours précité.

La médiation se déroule comme indiqué ci-dessus.

*Le consommateur ne dispose pas d'une adresse mail:

Si le consommateur ne dispose pas d'une adresse email, la médiation se déroule conformément à ce qui est indiqué préalablement.

Le médiateur informe par courrier postal le consommateur de toutes les phases de la médiation. .

Les notifications de rejet de la demande de médiation, de saisine du médiateur, de proposition du médiateur, du constat d'accord ou du constat d'échec seront alors effectuées par courrier postal.

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte

que pour tout le processus de la médiation de la consommation

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

III. Schéma simplifié de saisine :

Etape 1: Le professionnel choisit CONCILIA'PLUM comme Médiateur de la consommation. Ce choix doit être matérialisé par la signature d'un contrat type validé par la CECMC et le versement de la cotisation annuelle. Le professionnel diffuse par tout moyen l'information précisant qu'en cas de litige, son médiateur de la consommation est CONCILIA'PLUM.

Etape 2: Un litige survient entre le consommateur et le professionnel. Le consommateur doit dans un premier temps tenter de le résoudre en entrant en contact directement avec le professionnel. Il doit exister au moins une trace écrite de cette tentative de résolution.

Etape 3: Le consommateur saisit CONCILIA'PLUM pour tenter de résoudre son litige par la médiation de la consommation. Si le professionnel accepte d'entrer en médiation, la médiation débute. Dans tous les cas et en fonction des résultats de celle-ci, le médiateur met à disposition des parties un document attestant de l'accord de médiation ou de l'échec de la médiation.

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation

Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :

<http://consommation.concilia-plum.fr>

(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)

LE PROCESSUS DE MEDIATION

PLAN

- I. Rappel des principes généraux: pages 1 à 6
 - A. Présentation de CONCILIA'PLUM: page 2
 - B. Le médiateur, personne physique, de CONCILIA'PLUM : page 3
 - C. Les principes de la médiation de la consommation : pages 3 à 6
 1. La recevabilité de la demande de médiation: pages 3 à 5
 2. Le déroulement du processus de médiation : pages 5 et 6
 3. L'issue du processus de médiation : pages 6

- II. L'application au Centre de médiation CONCILIA'PLUM: pages 7 à 11
 1. Le déroulement du processus lors du dépôt par le consommateur de la demande de médiation en ligne: pages 8 à 10 + se reporter à la page 7
 2. Le déroulement du processus lors de l'envoi de la demande de médiation par le consommateur par voie postale : pages 10 et 11 et se reporter aux pages 7 à 10

- III. Schéma simplifié de saisine: page 12

Attention : La langue française est exclusivement utilisée tant pour le dépôt de plainte que pour tout le processus de la médiation de la consommation
Site WEB de l'entité de médiation de la consommation CONCILIA'PLUM :
<http://consommation.concilia-plum.fr>
(sous réserve de l'obtention de l'agrément de la CECMC)