

LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

une nouvelle obligation pour les éleveurs professionnels

La médiation de la consommation est un processus amiable et confidentiel de résolution des conflits au cours duquel un tiers indépendant, neutre et impartial assiste les parties pour les aider à trouver une solution au différend qui les oppose. La solution élaborée par les parties, conforme à leurs intérêts respectifs, met fin au litige.

Le code de la consommation oblige les professionnels, à proposer à leurs clients, un dispositif de médiation gratuit, accessible en ligne, sur internet ou par voie postale.

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction de quelque personne que ce soit.

Les avantages.

Face à un litige, la médiation présente de nombreux avantages en termes de gain d'énergie, gain de temps et maîtrise des coûts. En outre, elle permet la suppression de l'aléa judiciaire, les parties déterminant elles-mêmes l'issue du conflit, hors la présence du juge, assistées, si elles le souhaitent par leur avocat, dont les frais sont à leur charge. La restauration du lien de confiance entre les parties permet la poursuite de la relation contractuelle.

Une solution trouvée et choisie par les parties et non imposée par quiconque s'avère alors durable et plus facile à exécuter que lorsqu'elle est imposée par l'autorité judiciaire.

Le médiateur.

Indépendant, neutre et impartial, il est un facilitateur, qui grâce aux techniques il s'est formé, aide les parties à trouver une solution.

Ni juge, ni partie, ni arbitre, il a été formé pour améliorer la communication entre les parties.

Il n'a pas vocation à trancher au litige, mais peut proposer des solutions aux parties.

Il doit répondre aux conditions suivantes :

- Avoir une expérience juridique et judiciaire, ou une formation spécifique à la médiation.
- Disposer d'une formation, ou d'expérience en droit de la consommation.
- Être nommée pour une durée minimale de trois ans.
- Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation.
- Ne pas être en conflit d'intérêts, ou le cas échéant, le signaler.

Que dit la loi ?

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 **impose la mise en place** de dispositifs de médiations dans les litiges de consommation pour tous les secteurs d'activité, dont l'élevage canin.

En France, cette directive a été transportée par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 Août 2015, et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, intégré au livre VI, titre 1^{er} du Code de la consommation.

Ainsi, le code de la consommation **oblige les professionnels à proposer à leurs clients, un dispositif de médiation** (gratuit pour le consommateur), **accessible en ligne sur internet ou par voie postale.**

Aucun médiateur n'était désigné par les autorités compétentes pour nos activités cynophiles, mais c'est chose faite depuis le 12 décembre 2017.

Le droit du consommateur.

Depuis le 1^{er} Janvier 2016, un consommateur qui à vainement tenté de résoudre un différend à l'amiable avec un professionnel, peut dorénavant, s'il le souhaite, saisir le médiateur de la consommation, que le professionnel a désigné.

Les devoirs et obligations du professionnel.

Tout professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Ces données doivent **impérativement** être indiquées de manière **visible sur son site internet**, sur ses **conditions générales de ventes** ou de service, sur ces **bons de commande**, ou sur tout autre support adapté. Il doit également y mentionner l'adresse du site internet de ce médiateur.

Le professionnel est aussi tenu de fournir ces informations au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pu être réglé dans le cadre d'une discussion amiable préalable.

Les conditions de la médiation.

Article L611-3 du Code de la consommation.

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

- Aux litiges entre professionnels.
- Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel.
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel.
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation.
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Article L612-2 du Code de la consommation.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas 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 est 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 n'entre pas dans son champ de compétence. Dans ce cas le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

SANCTIONS

Article 641-1 du code de la consommation

Tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles L 616-1 et L 616-2 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut

excéder 3000€ pour une personne physique et 15000€ pour une personne morale dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

Article 612-4 du Code de la consommation.

Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

Qui sont les médiateurs ?

Les deux médiateurs qui œuvrent au sein de MEDIAVET et qui ont été agréés par la Commission de contrôle sont :

Dr Christian DIAZ

Vétérinaire, Expert près de la cour d'appel de Toulouse, Maîtrise de droit privé DE, Diplôme de droit et Expertise vétérinaire ; chargé de cours à l'Ecole Vétérinaire de Toulouse ; diplôme universitaire de médiation – Université de Toulouse.

Dr Frank DHOTE

Vétérinaire, Expert près de la cour d'appel de Grenoble ; Docteur ès Sciences, Licence de droit privé, Diplôme de droit et Expertise vétérinaire ; diplôme universitaire de médiation – Université de Lyon.

Autres enseignes

Il n'y a pas d'autres enseignes de médiateurs actuellement pour notre branche. Cependant le Syndicat SNPCC, a été entendu également en décembre sur ce sujet. Un médiateur spécifique au SNPCC pourrait être nommé en 2018.

Conclusion

Si la Loi était entrée en vigueur en 2016, l'absence de nomination de médiateur compétent, ne permettait pas son application aux activités professionnelles en lien avec l'élevage canin.

Cette lacune est désormais comblée. En effet depuis le 12 décembre 2017, l'association MEDIAVET, est agréée par la commission d'évaluation, et de contrôle de la médiation de la consommation pour les activités professionnelles en lien avec l'élevage, le commerce et l'utilisation des animaux domestiques.

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Les informations concernant cette structure sont disponibles sur leur site internet : <http://mediavet.net>

Le code de la consommation oblige les professionnels à proposer à leurs clients un dispositif de médiation gratuit accessible en ligne sur Internet ou par voie postale.

Le Président de l'Akita Américain Club de France a conclu une convention-cadre avec MEDIAVET.

Cette convention-cadre permet **aux professionnels adhérents au club de race, de désigner un médiateur de manière simplifiée** par une simple souscription en ligne sur le site internet de Mediavet.

La simplification des démarches administratives permet de réduire les coûts induits et de bénéficier ainsi d'un tarif préférentiel. Mediavet est le

médiateur de la consommation, **agrée par le Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.**, depuis le 12 décembre 2017. Il intervient conformément aux articles L 615-1 et R 614-3 **dans les secteurs d'élevage, commercialisation d'animaux et activités de services qui leurs sont associées.**

La procédure de désignation simplifiée réalisée en ligne sera valable pour une durée de 3 ans, non révocable, sauf cas de force majeure. **Les frais de souscription, limités à 12 euros TTC (10 € HT) pour le 1^{er} tiers, seront réglés au club de race A.A.C.F., en même temps que la cotisation annuelle.**

Les éleveurs adhérents à l'A.A.C.F. peuvent donc bénéficier de cette convention-cadre sur simple demande, sans frais supplémentaires. Ils pourront informer l'A.A.C.F. de leur choix, pour bénéficier de ce service en renseignant le bulletin de cotisation annuelle. Pour ceux qui ont déjà renouvelé leur cotisation, il suffira de remplir la demande de désignation (voir ci-dessous).

L'A.A.C.F. n'aura aucune connaissance des dossiers de médiation, ni même de l'existence des médiations dont le déroulement et l'issue seront totalement confidentiels.

Jacques LEROY NAPOLI

✂

Demande de désignation

D'un médiateur de la consommation Convention-cadre A.A.C.F. – MEDIAVET

Toutes les lignes ci-après doivent être renseignées en lettres capitales

Je soussigné, éleveur professionnel, adhérent à l'A.A.C.F., souhaite bénéficier de la convention-cadre A.A.C.F. – MEDIAVET, et désigne MEDIAVET comme médiateur de la consommation pour 3 ans.

Nom (responsable juridique) : Prénom :

Elevage (affiche ou nom commercial).....

..... N° Siret :

Adresse :

Code postal Ville

Email.....

N° Téléphone :

Je règle ce jour, **par chèque libellé à l'ordre de l'A.A.C.F.**, la somme de **12 euros TTC** correspondant au 1^{er} tiers de la souscription. **A réception de mon code, je m'engage à m'inscrire auprès de MEDIAVET : <http://mediavet.net>**

Je fais parvenir ma demande à : **Monsieur Olivier VALDAN, Trésorier de l'A.A.C.F. 4 Rue Saint Antoine 68190 RAEDERSHEIM**

Date..... Signature