

Association Médiation des Communications électroniques
CHARTRE DE MEDIATION de L'AMCE

Adoptée le 25 juin 2003

Modifiée le 29 novembre 2006 (à compter du 1er janvier 2007, pour ajouter l'internet) puis le 2 avril 2009 (pour exclure le contenu éditorial des services TV fournis)

Modifiée le 8 mars 2012 (à compter du 5 avril 2012)

Référencée par la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation) le 22 février 2012

Modifiée le 25 juin 2015 (à compter du 1er juillet 2015)

Modifiée le 01/04/2016 : mise en conformité avec remarques de la CECMC

PREAMBULE

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

Article 1 Nomination

Article 2 Compétences et efficacité

Article 3 Indépendance et impartialité

Article 4 Confidentialité

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

Article 5 Contrat souscrit par un client/consommateur

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 6 Saisine préalable du Professionnel

Article 7 Procédure de saisine

Article 8 Recours à un éventuel Expert

Article 9 Avis rendu par le médiateur

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 10 Prescription

Article 11 Action en justice

Article 12 Caractère confidentiel de l'avis

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 13 Commission de suivi de la médiation

Article 14 Rapport annuel du médiateur

Article 15 Suivi des recommandations du médiateur

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Article 16 Engagements des parties à la médiation

PREAMBULE

Les adhérents et membres de l'A.M.C.E. (ci-après les « Professionnels ») auxquels la présente charte s'applique, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients/consommateurs, tels que ces notions sont définies à l'article 5 ci-après (ci-après désignés les « Clients ») doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite. A cet effet, les Professionnels, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Communications Electroniques », ont désigné un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges.

La médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I – LE MEDiateur

Article 1 - Nomination

Le médiateur est nommé, après consultation de la DGCCRF, des associations de consommateurs* et de l'ARCEP, par les Professionnels signataires de la présente charte, pour une durée de trois ans. Il est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

Article 2 - Compétences et efficacité

Le médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

Article 3 - Indépendance et impartialité

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

3.2 Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Article 4 - Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

4.1 Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans

l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

4.2 Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au Chapitre V.

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréés et les associations d'utilisateurs (AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications).

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

ARTICLE 5 - CONTRAT SOUSCRIT PAR UN CLIENT

La médiation s'applique à tous les litiges commerciaux opposant un Professionnel signataire de la présente charte, à l'un de ses Clients, à l'exclusion des litiges portant sur le contenu éditorial des services fournis. L'on entend par Client toute personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

ARTICLE 6 - SAISINE PRÉALABLE DES PROFESSIONNELS

6.1 Chaque Professionnel informe ses Clients des modalités de recours internes à observer avant de saisir le médiateur.

6.2 Chaque Professionnel communique, notamment sur son site internet, les coordonnées des recours internes (service clients et/ou service consommateurs) ainsi que celles du médiateur.

6.3 Si après épuisement des voies de recours internes du Professionnel, le différend n'a pas pu être résolu, le client peut alors saisir le médiateur.

6.4 La saisine du médiateur est ouverte à tout consommateur dont la requête est restée sans réponse de la part du professionnel.

6.5 Le médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

6.6 En cas de saisine prématurée, le médiateur réoriente le Client ou son représentant vers le bon niveau préalable de recours interne du Professionnel, par courriel ou par courrier.

ARTICLE 7 - PROCÉDURE DE SAISINE

7.1 Le Client ou l'association de consommateurs chargée de représenter ses intérêts ou le Professionnel saisit le médiateur notamment en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le Professionnel, sur simple demande. Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.

7.2 Le médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai d'un mois. A défaut de réponse dans le délai indiqué, le médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.

7.3 Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit ou par tout autre support durable sauf si le médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

ARTICLE 8 - RECOURS ÉVENTUEL À UN EXPERT

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert indépendant qu'il choisit librement en tenant compte de ses compétences techniques dans le domaine concerné du litige.

ARTICLE 9 - AVIS RENDU PAR LE MÉDIATEUR

9.1 Lorsque l'instruction du dossier est terminée dans un délai maximum de trois mois à compter de la date de recevabilité de la saisine, le médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter par des considérations tirées de l'équité. Ce délai de trois mois peut être prolongé pour des cas complexes demandant plus d'analyse ou une étude complémentaire.

9.2 Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et le cas échéant son représentant, et un autre exemplaire au Professionnel.

9.3 Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur, à charge d'en informer par écrit ou tout autre support durable l'autre partie ainsi que le médiateur et ce, dans le délai d'un mois.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

ARTICLE 10 - PRESCRIPTION

La saisine du médiateur suspend la prescription des droits que le Professionnel et le Client peuvent s'opposer et ce, tant que le médiateur n'a pas rendu son avis.

ARTICLE 11 - ACTION EN JUSTICE

11.1 Le médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le Professionnel ou le Client, sauf si les deux parties y consentent expressément.

11.2 Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à la médiation. La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

ARTICLE 12 - CARACTÈRE CONFIDENTIEL DE L'AVIS

L'avis du médiateur est confidentiel : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas le diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MÉDIATION

ARTICLE 13 - COMMISSION DE SUIVI DE LA MÉDIATION

Une commission de suivi de la médiation se réunit tous les ans, ou sur demande du médiateur, et reçoit le médiateur afin de favoriser un dialogue entre l'Etat, les associations de consommateurs et les Professionnels signataires de la présente charte et afin de favoriser leur bonne information mutuelle.

ARTICLE 14 - RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR

14.1 Chaque année, le médiateur rédige un rapport sur son activité qui comprend notamment le nombre de saisines du médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les Professionnels.

14.2 Le médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs du domaine de compétences du médiateur.

14.3 Ce rapport est adressé par le médiateur à la DGCCRF, aux associations de consommateurs, à l'ARCEP, à l'autorité d'évaluation et de contrôle de la médiation, ainsi qu'aux Professionnels signataires de la présente charte et à toute autre instance ou autorité publique que l'Association Médiation Communications Electroniques lui aura préalablement indiquée.

14.4 A l'exception du pourcentage d'avis suivis par les Professionnels, le rapport ne contient aucun nom des parties à la médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

ARTICLE 15 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations par les Professionnels.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

ARTICLE 16 - ENGAGEMENT DES PARTIES À LA MÉDIATION

Tout Client et tout Professionnel ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engagent à respecter celle-ci en toutes ses dispositions.