

## Médiation de la consommation

### Partenariat Fédération des magasins de bricolage – Médicys

#### Contexte

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 impose la mise en place, dans tous les Etats membres et pour tous les secteurs d'activité, de dispositifs de médiation pour les litiges de consommation. En France, cette directive a été transposée par **l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015**.

Suivant ces textes, de même que certaines dispositions du code de la consommation, les professionnels doivent pouvoir proposer à leurs clients une procédure de médiation gratuite, accessible en ligne ou par courrier. A cet effet, les professionnels vendeurs et / ou prestataires de services devront désigner sur leur site internet, dans leurs conditions générales de vente ou de services, sur leurs bons de commande ou sur tout autre support adapté les coordonnées et l'adresse du site internet d'une personne physique ou morale figurant sur la liste des médiateurs, laquelle sera prochainement établie par l'autorité d'évaluation et de contrôle de la médiation prévue par les articles L.155-1 à L.155-5 du code de la consommation.

#### Les partenaires

La Fédération des magasins de bricolage et de l'aménagement de la maison (FMB) représente près de 70 000 collaborateurs pour un secteur de quelque 2 200 magasins en France. Son rôle est la représentation et la défense des intérêts collectifs de la profession. Dans ce cadre, la FMB a recherché les solutions permettant à ses adhérents de répondre à cette nouvelle exigence de médiation, et s'est notamment rapprochée du Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice.

Le Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice (Médicys) est une association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et son décret d'application du 16 août 1901. Elle met à la disposition des particuliers et des professionnels une plateforme de médiation dénommée *Médicys*.

*Médicys* réunit un réseau d'huissiers de justice formés à la médiation et propose une procédure de traitement des modes alternatifs de règlement des litiges adaptée aux besoins des professionnels et de leurs clients.

#### Le partenariat :

La plateforme Médicys comportera un formulaire intégrant les spécificités de la profession. Il permettra aussi de filtrer les demandes de médiations infondées ou abusives, énoncées dans l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015.

La plateforme Médicys sera accessible aux professionnels et à leurs clients en ligne ainsi que par courrier, conformément aux exigences des textes.

En cas de refus de la médiation, une attestation de refus de médiation sera délivrée gratuitement aux parties. Dans ce cas, rien ne sera facturé au professionnel concerné.

En cas de succès ou d'échec de la médiation, un procès verbal de médiation sera délivré aux parties dont le coût sera supporté par le professionnel.

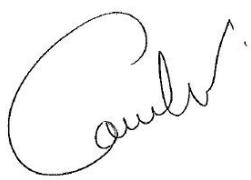
Conscientes des nombreuses contraintes pesant déjà sur les professionnels et de l'impact négatif que peut représenter pour eux un coût de médiation trop élevé, la FMB et Médicys sont convenus qu'un tarif maîtrisé doit leur être proposé. Ce dernier est énoncé dans la plaquette annexée à la présente convention.

Dès la conclusion de la présente convention, la FMB et Médicys s'engagent à promouvoir l'utilisation de la plateforme Médicys auprès de leurs membres et à communiquer sur les atouts de cette solution.

La FMB et Médicys conviennent de faire un bilan de l'application de la plateforme Médicys dans le secteur du bricolage fin 2016. Le cas échéant, les deux parties pourront choisir de poursuivre leur partenariat en assurant la mise à jour et l'amélioration du dispositif proposé aux professionnels, tout en maintenant une tarification adaptée.

A Paris, le 17 décembre 2015

Pour la FMB



Frédéric Sambourg  
Président

Pour Médicys



Christine Valès  
Présidente