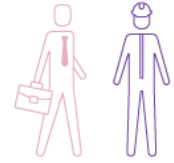
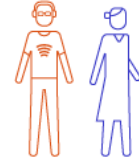
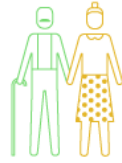


MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



Le Comité du CFBA, à l'unanimité, a décidé d'établir une convention-cadre avec **MEDIAVET** afin que les propriétaires/éleveurs **adhérents au club de race**, qui désirent prendre une souscription par l'intermédiaire du club pour la désignation d'un médiateur, puissent bénéficier d'un tarif préférentiel et de démarches administratives simplifiées concernant les dossiers de souscription.

MEDIAVET est un des médiateurs de la consommation, **agréé par la 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.

Cette convention de désignation est établie pour une durée de 3 ans entre le propriétaire/éleveur et MEDIAVET.

Elle n'est pas révoquée, sauf cas de force majeure.

Le montant de la cotisation est fixé 45 euros H.T. (56 euros T.T.C) et par professionnel-adhérent ayant décidé de désigner MEDIAVET comme médiateur de la consommation, **soit une réduction de 40% sur le tarif de base.**

Elle s'adresse aux les éleveurs adhérents du **CLUB FRANÇAIS DES BERGERS AUSTRALIENS** qui désirent bénéficier de la convention-cadre, sachant que le club ne demande aucun financement sur ce service.

Notre seule ambition est d'aider nos adhérents à se mettre en conformité vis-à-vis de la loi.

Renée VIZZARI



Le CFBA n'aura aucune connaissance des dossiers de médiation qui seront traités directement entre le plaignant et MEDIAVET.

Définition

La médiation de la consommation est un processus amiable et confidentiel de résolution des conflits au cours duquel un tiers, indépendant 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.

Les avantages

La médiation présente de nombreux avantages en termes de gain d'énergie, gain de temps et maîtrise des coûts. La médiation permet en outre la suppression de l'aléa judiciaire, les parties déterminent elles-mêmes l'issue de leur conflit, hors la présence du juge. 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 facile à exécuter.

Les parties déterminent elles-mêmes l'issue de la médiation, assistées si elles le souhaitent par leur avocat dont les frais sont à leur charge.

Le médiateur

Indépendant, neutre et impartial, il est un facilitateur qui, grâce aux techniques auxquelles 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 le litige mais peut proposer des solutions aux parties.

Les demandes de médiation ainsi que la conduite du processus de médiation peuvent-être réalisées en français et en anglais.



Ce que dit la loi

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 impose la mise en place pour tous les secteurs d'activité, dont l'élevage canin, des dispositifs de médiation dans les litiges de consommation. En France, cette directive a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, intégrés au livre VI, titre 1er du Code de la consommation.

Les impositions du code de la consommation donnent l'obligation pour les professionnels de proposer à leurs clients un dispositif de médiation gratuit (pour le consommateur !) accessible en ligne sur Internet ou par voie postale. Jusqu'à ce jour aucun médiateur n'était désigné par les autorités compétentes pour ce qui concernait nos activités cynophiles. C'est chose faite depuis décembre 2017.

Le droit du consommateur

Depuis le 1er janvier 2016, un consommateur qui a 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 lui aura indiqué.

Les devoirs et obligations du professionnel

En effet, **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 et lisible sur son site internet**, sur ses **conditions générales de vente** ou de service, sur **ses 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 solution amiable préalable.

Les conditions de la médiation - Article L611.3 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

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.

Article L 612-4 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.

SANCTIONS - Article 641-1

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 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

CONCLUSION : Si la Loi était applicable depuis 2016, son champ d'application ne comprenait pas les activités d'élevage canin.

C'est chose faite puisque depuis décembre 2017 (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>) deux médiateurs spécialisés ont été nommés par les autorités compétentes.

Nous les trouvons sous l'enseigne MEDIAVET - 7, rue St Jean 31130 BALAMA. Cette enseigne dispose d'un site d'information et d'inscription que vous trouverez sur internet <http://mediavet.net/>



QUI SONT LES MEDIATEURS ?

Dr. Christian DIAZ

Vétérinaire, Expert près la cour d'appel de Toulouse ; Maîtrise de droit privé DE, de Droit et Expertise vétérinaire ; Chargé de cours à l'Ecole vétérinaire de Toulouse

Diplôme universitaire de médiation – Université de Toulouse

Dr. Franck DHOTE

Vétérinaire, Expert près la cour d'appel de Grenoble ; Docteur ès Sciences, Licence de droit privé, de Droit et Expertise vétérinaire,

Diplôme universitaire de médiation – Université de Lyon



Le **CFBA** recommande MEDIAVET comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre l'un de ses adhérents et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

Il appartient à chaque professionnel-adhérent qui souhaite relever de l'entité de médiation « MEDIAVET » de formaliser son adhésion de manière simplifiée :

- Par une inscription en ligne sur le site internet de MEDIAVET ;
- En informant le **CFBA** de son souhait de bénéficier de la présente convention-cadre.

Cette adhésion simplifiée comportera en annexe la présente convention-cadre et le processus de médiation « MEDIAVET ».

Chaque professionnel-adhérent reste libre de désigner MEDIAVET dans le cadre de la présente convention-cadre ; toutefois, il est précisé que conformément aux articles L.612-1 et L.613-1 du code de la consommation, le médiateur de la consommation que tout professionnel doit désigner doit l'être **pour une durée minimale de 3 ans** et que les coordonnées de ce médiateur doivent être mentionnées sur le site Internet, les conditions générales de vente ou de service, les factures du professionnel (article L.616.1 et R.616-1 du code de la consommation).

L'absence de telles mentions est susceptible d'une amende administrative (article L.641-1 du code de la consommation).

Le professionnel-adhérent ne peut pas désigner ponctuellement MEDIAVET ou tout autre médiateur de la consommation lors de la survenance d'un litige sans s'engager pour 3 ans.

Aussi, la désignation simplifiée de MEDIAVET par chaque professionnel-adhérent souhaitant bénéficier des termes de la présente convention-cadre devra être effectuée dans les 3 mois suivant la signature de la convention-cadre.

De même, les nouveaux adhérents pourront bénéficier des dispositions de la présente convention cadre en désignant MEDIAVET dans les 3 mois qui suivront leur adhésion.

Ces délais passés, MEDIAVET considèrera que les adhérents-professionnels ne s'étant pas inscrits via l'adhésion simplifiée ont choisi un autre médiateur de la consommation.

Par son adhésion, le professionnel-adhérent s'engage pour la durée de la présente convention.

En particulier, MEDIAVET est compétent pour examiner, sur saisine recevable du consommateur, des litiges de la consommation **au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation entre l'un des professionnels adhérents de lu CFBA et un client consommateur.**

CONFIDENTIALITE

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique peut, avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

§ Une cotisation valable pour les 3 années prévues par la présente convention sera versée par le **CFBA** à MEDIAVET.

Le montant de la cotisation est fixé 45 euros H.T. (56 euros T.T.C) et par professionnel-adhérent ayant décidé de désigner MEDIAVET comme médiateur de la consommation, **soit une réduction de 40% sur le tarif de base.**

Le versement se fera sur facture émise par MEDIAVET 2 mois après la signature de la convention-cadre, puis annuellement et au besoin pour les nouveaux adhérents.

§ Aucune facturation ne sera établie lorsque la demande de médiation est estimée non recevable par MEDIAVET ou par le médiateur désigné par MEDIAVET.

§ Aucune facturation ne sera établie lorsque la demande de médiation est refusée par le professionnel.

§ La prestation de médiation sera facturée à hauteur de 140 euros HT.

Les médiations concernant un litige ayant pris naissance **AVANT** la désignation du médiateur seront facturées avec application d'un coefficient multiplicateur 2 (soit 280 euros HT).

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de MEDIAVET, qui les rétrocède en partie ou totalement au médiateur concerné.