

# MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du code de la consommation.

La médiation de la consommation est un processus de résolution amiable des différends permettant à deux ou plusieurs parties de trouver une solution au conflit qui les oppose avec l'aide d'un médiateur.

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire, non professionnel, et tout vétérinaire membre de l'Ordre des vétérinaires et inscrit au Tableau.

Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires) et lorsqu'aucune solution amiable préalable n'a pu être trouvée entre les parties. La médiation de la consommation est une solution alternative en vue d'éviter de recourir aux tribunaux.

Le recours au processus de médiation de la consommation est gratuit pour le consommateur-client. Le médiateur de la consommation est un tiers indépendant et impartial qui accomplit sa mission avec diligence et compétence dans le respect des dispositions du [code de la consommation](#).

## **Les textes de référence**

### **Textes européens**

Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE

Règlement (UE) N° 524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC)

### **Textes nationaux**

Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

Décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises

## **Le principe de la médiation de la consommation**

Quand saisir le médiateur de la consommation ?

- Le médiateur de la consommation est saisi par le détenteur de l'animal après qu'une réclamation écrite visant à la résolution du litige, adressée au vétérinaire concerné, se soit soldée, dans un délai de deux mois, par une fin de non-recevoir ou une absence de réponse.
- Dans un délai maximum d'un an à compter de la première réclamation écrite auprès du vétérinaire.
- Si aucune autre procédure (négociation entre les parties, saisine d'un autre médiateur, affaire examinée par un tribunal) relative à ce litige n'est en cours.
- S'il ne s'agit pas d'un litige entre professionnels.

L'exemple de la saisine par le médiateur de la consommation

### **1. Le médiateur de la consommation doit recevoir toutes les pièces nécessaires à l'instruction de sa saisine**

A réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine.

### **2. Le médiateur de la consommation étudie la recevabilité de la demande**

A réception de la demande de saisine, le médiateur vérifie que :

• les conditions de la saisine sont réunies et notamment qu'il n'est pas dans une des situations dans lesquelles la médiation de la consommation est exclue par l'article L611-3 du code de la consommation, c'est à dire en cas de :

1. litiges entre professionnels ;
2. réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
3. négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
4. tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
5. procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

• La demande concerne bien un litige entre un particulier, client et un vétérinaire inscrit au Tableau de l'Ordre

• Qu'en application de l'article L612-2. du code de la consommation :

1. le client justifie bien avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du vétérinaire par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans les conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins;

2. que la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;

3. que le litige n'a pas été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4. que la demande n'a pas été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du vétérinaire;

• que le litige entre bien dans son champ de compétence, c'est à dire qu'il s'agit bien d'un litige entre un vétérinaire et un client, non professionnel, relatif aux prestations des vétérinaires, mais qui peut également relever du domaine de la responsabilité civile professionnelle (RCP).

Dans un délai de maximum de trois semaines, le client reçoit un courrier motivé l'informant, le cas échéant, de l'irrecevabilité de sa demande.

Si la demande relève d'un non-respect des dispositions du code de déontologie, les parties en seront informées et invitées à s'adresser au conseil régional de l'Ordre des vétérinaires compétent.

En revanche, si la demande est recevable, le médiateur de la consommation prend contact avec les parties rapidement par mail ou téléphone.

### **3. Déroulement de la médiation.**

Le médiateur de la consommation pilote la médiation entre les parties au litige. Il recueille les arguments et les prétentions de chacune d'elles en veillant à instaurer des échanges dans le respect de l'équité.

Le médiateur de la consommation s'assure que les parties ont accès au droit et rappelle, le cas échéant qu'elles peuvent, à leur charge, se faire représenter ou solliciter l'avis d'un expert.

La procédure de médiation de la consommation étant facultative, le médiateur de la consommation rappellera aux parties qu'elles sont libres de l'accepter ou non. Elle est gratuite pour le client.

Le médiateur de la consommation peut également, à l'occasion d'un dossier complexe, recourir à un tiers indépendant pour l'éclairer sur tous les aspects techniques du dossier.

Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la

médiation, le médiateur de la consommation met fin à sa mission. Le médiateur de la consommation ne peut recevoir aucune instruction des parties.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) est informée de la survenance d'un conflit d'intérêts et de la suite donnée.

Si à l'issue du processus de médiation de la consommation, il n'est pas trouvé d'accord, l'une ou l'autre des parties peut saisir la justice.

#### **4. La fin de la médiation**

Le médiateur de la consommation étudie le dossier et rend son avis dans un délai de trois mois, sauf prolongation en cas de litige complexe dont les parties sont avisées. Son objectif est de créer les conditions propices à un accord amiable entre les parties. A défaut, le médiateur de la consommation propose une solution sous forme de recommandation que les parties sont libres d'accepter ou de refuser dans un délai défini préalablement par le médiateur (soit en général 15 jours). Un formulaire permettant aux parties de refuser aisément la recommandation émise par le médiateur de la consommation est joint au courrier.

En l'absence de réponse écrite dans le délai, la médiation de la consommation est réputée acceptée par les parties.

#### **5. Le rapport annuel**

Le médiateur de la consommation dispose d'un outil de traçabilité de ses dossiers, de suivi du processus de médiation. Les données renseignées dans cet outil de traçabilité feront l'objet d'une valorisation annuelle au titre du rapport de synthèse annuel du médiateur de la consommation.

### **Le médiateur de la consommation**

#### **Le Docteur-vétérinaire Dona SAUVAGE assure la mission de médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire.**

La nomination du Docteur-vétérinaire Dona SAUVAGE a fait l'objet d'une décision en date du 21 juin 2016, du Conseil national de l'Ordre des vétérinaires pour une durée de trois ans.

Le Docteur-vétérinaire Dona SAUVAGE est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par la CECM le 12 octobre 2016.

Dona Sauvage est diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort (1975).

Praticienne vétérinaire de 1977 à 2012 à Moutiers (73), puis à Saint Cyr sur Loire (37), elle s'investit au service de la profession et est élue au Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires du Centre en 1996. En 2001 elle est élue au Conseil national de l'Ordre. D'abord conseillère, elle est désignée adjointe au secrétaire général en 2004, et occupe ensuite la fonction de secrétaire générale entre 2007 et 2013. Elle a

par ailleurs été membre du Comité national de réflexion éthique sur l'expérimentation animale.

Très investie dans la vie locale, elle est également élue au Conseil municipal de Saint Cyr sur Loire en 1989, devient adjointe au Maire entre 1996 et 2008, et conseillère communautaire de Tours de 2001 à 2008.

Le médiateur de la consommation peut être saisi de demandes en langues française et anglaise.

## **Charte du médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire**

La présente charte est prise en application des dispositions de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation et du décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise.

Elle engage le médiateur de la consommation dans ses relations avec les parties à la médiation.

[Télécharger la charte du médiateur de la consommation](#)

## **Rapport annuel du médiateur**

*Le premier rapport annuel sera publié après une année de fonctionnement*

## **Les statistiques de la médiation**

*Les premières statistiques seront publiées après une année de fonctionnement*

## **Comment saisir le médiateur de la consommation**

- Téléchargez et remplissez le formulaire ci-dessous :
- Formulaire de saisine (document qui suit)
- Et renvoyez le document rempli et accompagné des copies des pièces justificatives du litige,
- Par voie électronique à l'adresse suivante : [mediateur-conso\(at\)veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso(at)veterinaire.fr)
- Par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 rue Bréguet - 75011 Paris.
- Vous pouvez également remplir notre [formulaire en ligne](#).