

CHARTRE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION DES PROFESSIONS DU CHIEN ET DU CHAT

La présente charte est prise en application des dispositions du Code de la consommation. Elle engage le médiateur de la consommation dans ses relations avec les professionnels et leurs clients.

Il convient de souligner la diversité des professions rattachées au SNPCC avec les éleveurs de chiens et de chats mais également l'ensemble des métiers de services aux animaux familiers : Éducateur et Éducateur comportementaliste, Dresseur, Toilettier, Handler (présentation au public et en concours), Musher (encadrement et animation des activités d'attelage canin sur neige et "hors-neige") et Pet-sitter (activités à domicile d'entretien et de promenade, sans hébergement). Activités de garde avec ou sans hébergement, d'entraînement, d'utilisation sportive et/ou de loisirs, de transport, d'entretien, de crémation des chiens et chats et les personnes exerçant les activités d'accomplissement de service de secours et protection, capture, hébergement, entretien et placement en vue de leur adoption des chiens et des chats, ainsi que d'accomplissement, d'élevage, d'éducation, de dressage, de promotion, de chiens destinés à l'aide aux personnes souffrant de handicap et leurs clients, détenteurs non professionnels d'animaux de compagnie.

A. Le médiateur des litiges de la consommation adossé au SNPCC

◆ Le Médiateur de la consommation auprès du Syndicat National des Professions du Chien et du chat - ci-après dénommé « le Médiateur » - est une personnalité reconnue pour ses compétences, son indépendance et son impartialité.

Sur proposition du Syndicat National des Professions du Chien et du Chat (SNPCC) qui le désigne à l'issue d'une procédure transparente, il est agréé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) réunie en configuration plénière, en application des dispositions du code de la consommation (article L615-1).

- Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable, selon la procédure de l'article L.613-2 du code de la consommation.
- Le Médiateur s'engage à ne pas détenir de mandat au sein du SNPCC pendant l'exercice de sa mission et durant les trois ans qui suivent sa nomination en tant que médiateur de la consommation.

◆ Le SNPCC met à disposition du médiateur un budget de fonctionnement lui permettant d'exercer l'ensemble de ses missions, de nature à assurer les conditions de son autonomie et de son indépendance.

◆ Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.

◆ Le Médiateur ne reçoit, ni n'accepte aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec indépendance, neutralité, impartialité, compétence, diligence et confidentialité. Il est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

B. Champ de compétence du médiateur

Le Médiateur peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier opposant un client (non professionnel) à un professionnel relevant du code de la consommation. Ainsi le médiateur s'attachera, par exemple, à trouver une solution aux litiges relatifs aux ventes d'animaux de compagnie et aux prestations de services de nos professions lorsqu'aucun accord préalable n'a pu être trouvé entre les parties.

C. Procédure de saisine du médiateur

◆ Les clients non professionnels peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire. Ils doivent justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir. La médiation est gratuite pour le client.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également, à sa charge, solliciter l'avis d'un expert. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

◆ Une demande initiale, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite : soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur ; soit par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation des professions du Chien et du Chat Yves Legeay, 22 Boulevard Millerand 44200 Nantes.

◆ Les échanges d'informations entre les parties et le Médiateur privilégient l'internet et des communications téléphoniques. Si la voie postale est possible pour saisir le médiateur, elle est inadaptée à une médiation active.

◆ La demande initiale n'est pas recevable lorsque :

- le client ne peut pas justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans les conditions générales de fonctionnement de l'établissement,
- la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs,
- le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre médiateur ou une juridiction,
- le client a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite auprès du professionnel,

- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Dans ces circonstances, le Médiateur informe le client de l'irrecevabilité de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de celle-ci. La décision de rejet est motivée.

◆ La saisine du médiateur est prononcée dès lors que la demande initiale est éligible aux dispositions du Code de la consommation et qu'aucune condition d'irrecevabilité n'a été relevée.

◆ Dès lors, le médiateur entre en contact avec le professionnel qui reste parfaitement libre d'accepter ou refuser la médiation. Le coût de celle-ci est à la charge exclusive du professionnel.

◆ Sur présentation de la Présidente du SNPCC à l'assemblée plénière de la CECMC, celle-ci a accepté les modalités suivantes relatives au cas où le professionnel n'est pas connu du SNPCC :

- Le SNPCC prend contact avec le professionnel, par voie télématique ou par courrier, pour lui proposer, soit d'adhérer au service de médiation, soit d'adhérer au SNPCC.
- Dans ce dernier cas et comme pour tous les adhérents du SNPCC, le coût de la médiation est pris en charge par le syndicat. Cette disposition témoigne de l'engagement de l'organisation professionnelle en faveur de la médiation.

D. Le processus de médiation

1. Principes généraux et étapes de la médiation

◆ Le Médiateur s'attache à rétablir le dialogue entre les parties, généralement de façon indirecte par son entremise.

Le médiateur est garant de la qualité des échanges entre les parties : s'il comprend aisément que leurs relations puissent être dégradées, il n'entend pas les reproches que celles-ci pourraient être tentées de lui répéter car cette attitude ne permet pas la progression des opérations de médiation.

◆ Les uniques moyens dont dispose le médiateur se résument à ses capacités d'écoute, son indépendance et son impartialité, ses compétences et ses capacités à éclairer les parties sur les aspects vétérinaires et les aspects juridiques liés au droit spécifique des ventes animalières.

La médiation vise à permettre aux parties divisées de conclure un accord amiable afin d'éviter une procédure judiciaire. L'accord est le fruit du travail des parties et n'est pas le fait du médiateur.

◆ Le Médiateur informe chaque partie du droit dont elle dispose de se retirer à tout moment du processus, sans avoir à justifier sa décision. Le retrait du processus de médiation laisse les parties libres d'agir en justice.

◆ Le processus de médiation comprend de deux à trois étapes suivant les circonstances : l'instruction, la communication des éléments d'éclairage et le cas échéant, les recommandations du Médiateur.

2. L'instruction

◆ Le Médiateur procède à l'instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer une solution amiable du litige, dans le respect des textes et du droit en vigueur et/ou selon le principe de l'amiable composition.

Tout en restant fidèle à l'esprit des textes, législatifs et réglementaires, l'amiable composition permet de proposer une solution amiable qui tient compte du contexte et de l'équité. En conséquence, les recommandations du médiateur peuvent différer du jugement qui aurait pu être rendu au terme d'une procédure judiciaire.

◆ Le Médiateur est garant du débat contradictoire : il veille à ce que chaque partie soit informée des arguments et pièces présentées.

3. Les éléments d'éclairage

◆ Au terme de l'instruction, le Médiateur présente son éclairage, par voie télématique ou courrier simple, dans le délai maximal de trois mois à compter de sa saisine

Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe, notamment en raison de difficultés particulières à l'instruction. Cette éventualité n'est pas rare dans les litiges animaliers, plus particulièrement en raison de difficultés dans l'établissement du diagnostic ou pour évaluer l'efficacité des mesures prises en matière de traitement. Si les parties peuvent, séparément ou d'un commun accord, demander la prolongation de l'instruction, la décision est le fait du médiateur qui éclaire les parties sur les difficultés à résoudre et fixe la date prévue pour la présentation de ses recommandations.

◆ L'esprit de la médiation commande aux parties de s'entendre sur les conditions de leur accord, sur la base des éléments d'éclairage. Cependant et même si cette éventualité doit toujours être proposée, il est très fréquemment nécessaire de passer à la troisième phase de la médiation.

4. Les recommandations du médiateur et le protocole d'accord

◆ La dernière phase consiste en la présentation aux parties, par voie télématique et courrier suivi, des recommandations du médiateur et d'un protocole d'accord. Ces recommandations sont adressées au maximum une semaine après l'envoi des éléments d'éclairage

◆ En communiquant ses recommandations aux parties, le médiateur leur rappelle :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser ses propositions, ou encore qu'elles restent libres de moduler conjointement les termes de l'accord,
- que l'absence d'accord laisse les parties libres d'entamer une action judiciaire,
- et que leur accord est exécutoire et met définitivement fin au litige, sans possibilité de saisir un tribunal.

◆ Afin que le protocole d'accord réponde aux normes juridiques, le médiateur en rédige la maquette qu'il annexe à ses recommandations. Cependant, pour respecter l'esprit de la médiation et la souveraineté des parties, un espace dédié leur permet de moduler les termes de leur accord.

◆ Sur proposition éventuelle du médiateur, les parties peuvent s'accorder pour demander au médiateur la rédaction, complète et définitive, du protocole d'accord.

5. La médiation de la consommation peut prendre fin de trois façons différentes :

- L'une des parties ou les deux quittent la médiation à n'importe quel moment de celle-ci. Il est souhaitable mais non obligatoire qu'elle(s) en informe(nt) le médiateur.
- Le consommateur et le professionnel acceptent les recommandations du médiateur et le protocole d'accord dans un délai maximum de quinze jours à compter de leur réception. Il est souhaitable mais non obligatoire qu'ils en informent le médiateur.
- L'une des parties ou les deux refusent les recommandations des parties la médiation. Il est souhaitable mais non obligatoire qu'elles en informent le médiateur.

E. Autres considérations

1. Confidentialité

◆ Le médiateur et les membres de l'entité de médiation sont tenus au respect de la confidentialité

◆ Les informations et constatations recueillies au cours du processus de médiation sont strictement confidentielles et ne peuvent être divulguées à des tiers au litiges.

2. Loyauté, conflit d'intérêt

◆ Le Médiateur s'interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l'objet de la médiation.

◆ Le Médiateur signale tout conflit d'intérêt conformément aux dispositions de l'article R. 613-1 du code de la consommation et en informe la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

3. Communication

◆ Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par l'article R.614-2 du code de la consommation.

◆ Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation, une fois par an, à la Présidente du Syndicat National des Professions du Chien et du Chat.

◆ Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, conformément aux articles L. 614-4 et L614-5 du code de la consommation, les éléments dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même code.

4. Information et formation

◆ Le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

◆ Ces informations peuvent également être le support d'actions de formation, à la condition expresse de respecter l'obligation de confidentialité.