



COMMISSION PARITAIRE DE MEDIATION DE LA VENTE DIRECTE

(Article 3.4.k. de la Norme AFNOR X 50-788 de juin 2003 - NF Service - Vente Directe)

• QU'EST CE QUE LA MEDIATION ?

La médiation est un processus structuré dans lequel un médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend qui oppose une entreprise à un consommateur.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Elles sont et restent libres d'interrompre, à tout moment, la médiation qu'elles ont entreprise.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.

La médiation est un processus strictement confidentiel sauf si les parties en conviennent autrement.

Le médiateur aide les parties à trouver un accord mutuellement acceptable ou leur propose une solution sous forme d'avis. L'avis rendu n'a pas de force contraignante. Les parties gardent à tout moment leur droit d'ester en justice.

• ORIGINE ET COMPOSITION DE LA COMMISSION PARITAIRE DE MEDIATION DE LA VENTE DIRECTE (CPMVD)

La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD) a été mise en place le 1^{er} janvier 1995 par la Fédération de la Vente Directe, organisme professionnel créé en 1966. La CPMVD est une instance paritaire, neutre, indépendante et impartiale.

Elle est présidée par un professeur émérite de l'université de droit de Bourgogne, entouré de deux représentants des Organisations nationales de consommateurs agréées et de deux représentants d'entreprises membres de la Fédération de la Vente Directe.

La CPMVD a été agréée auprès de la Commission Européenne le 9 mai 2006. Elle offre une voie de recours amiable garantissant les principes d'une médiation de qualité.

• REGLES DE RECEVABILITE ET DE COMPETENCE DE LA CPMVD

La CPMVD ne peut être saisie **qu'après une démarche préalable**, effectuée par le consommateur auprès de l'entreprise concernée.

La CPMVD est compétente pour traiter les réclamations qui **surviennent à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat entre un consommateur et une entreprise de Vente Directe (adhérente ou non de la Fédération de la Vente Directe)**.

Sa compétence s'étend aux litiges nés de tout contrat conclu en France ou soumis à la loi Française.

La CPMVD ne détermine pas le montant d'un préjudice, n'apprécie pas la qualité ni la valeur des produits ou services en cause.

Suite au verso ►

• FONCTIONNEMENT DE LA CPMVD

La CPMVD examine la demande qui lui est soumise, analyse les documents qui l'accompagnent (bon de commande, offre préalable de crédit, correspondances, etc.). La demande du consommateur est déterminée dans son courrier de saisine et ne peut évoluer, sauf éventuelle progression du litige.

Les faits allégués doivent être prouvés par des pièces justificatives (rapport d'expertise, procès-verbal de réception de travaux ...).

Un accusé de réception et une note d'information sur la procédure de médiation sont adressés au consommateur qui saisit la Commission.

La CPMVD recueille la position des deux parties puis propose une solution amiable sur les bases du droit et de l'équité, et qui peut prendre la forme d'un avis.

La CPMVD se fonde notamment sur la loi relative à la protection du consommateur en matière de Vente Hors établissement (articles L. 221-1 et suivants du Code de la Consommation) sur les termes du contrat, sur le Code Ethique de la Vente Directe lorsque l'entreprise concernée est adhérente de la Fédération de la Vente Directe, sur la norme NF AFNOR X 50-788 – Service Vente Directe lorsque l'entreprise concernée est certifiée.

Les informations échangées lors de la médiation ainsi que l'avis émis par la CPMVD sont confidentiels. Ces éléments ne pourront être produits en justice, sauf accord des deux parties.

• MODALITES DE SAISINE DE LA CPMVD

Les consommateurs peuvent saisir gratuitement la CPMVD par écrit (courrier ou courriel) avec les pièces explicatives et justificatives du différend à l'appui.

Un formulaire destiné à faciliter le traitement des dossiers est disponible sur le site www.fvd.fr/tout-savoir-sur-la-vente-directe/commission-paritaire-de-mediation.

Il est possible de se faire aider ou conseiller dans le processus de médiation par toute personne de son choix (association de consommateurs, membre de la famille, avocat ...).

• DELAIS DE TRAITEMENT

La CPMVD traite les dossiers dans un délai de deux mois à compter de la réception du dossier de saisine complet. Exceptionnellement, le délai peut être prolongé si les spécificités du litige l'exigent.

• DELAIS DE PRESCRIPTION

Après acceptation du processus de médiation par les parties, la procédure de médiation suspend le délai légal de prescription de l'action en justice.

Le délai de prescription recommence à courir pour une durée minimale de six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée (article 2238 du Code Civil).