



CHARTRE DE LA MÉDIATION DE LA VENTE DIRECTE

1. Cadre général et objet

La présente charte définit les principes, les règles de fonctionnement et les modalités de saisine de la Médiation de la Vente Directe (MVD), organisme de médiation de la consommation rattaché à la Fédération de la Vente Directe (FVD). Elle s'inscrit dans le respect des dispositions des articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2 du code de la consommation.

La médiation de la consommation est un mode de règlement amiable des litiges entre un consommateur et un professionnel, reposant sur l'intervention d'un médiateur indépendant, impartial et neutre.

La Médiation de la Vente Directe répond aux exigences de l'article L.613-1 du code de la consommation. Elle intervient spécifiquement dans le cadre des litiges liés aux contrats conclus hors établissement.

Le processus de médiation est confidentiel, volontaire et gratuit pour le consommateur. Il suspend les délais de prescription légale, sans priver les parties de leur droit d'agir en justice.

2. Présentation de la Médiation de la Vente Directe

Le dispositif de médiation de la vente directe a été créé le 1^{er} janvier 1995 par la Fédération de la Vente Directe (FVD), sous la dénomination de Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD). Il y a plus de 30 ans déjà, l'objectif était de mettre en place un organisme structuré de règlement amiable des litiges liés à la vente à domicile, devenue depuis la réglementation applicable aux contrats conclus hors établissement.

Jusqu'en 2025, la CPMVD fonctionnait selon un modèle paritaire, en tant qu'instance indépendante et impartiale.

Afin de mieux répondre aux exigences actuelles du code de la consommation et aux pratiques des organismes de médiation agréés, le dispositif a évolué en 2026 et est désormais dénommé Médiation de la Vente Directe (MVD). Il repose sur l'intervention d'un médiateur unique, indépendant, impartial et neutre, avec le concours d'un secrétariat général dédié, dans les conditions définies par la présente charte.

3. Principes fondamentaux de la médiation

La médiation repose sur plusieurs principes fondamentaux, garants de l'équité, de l'accessibilité et de la qualité du processus de règlement amiable des différends.

1. **Gratuité** : La médiation est entièrement gratuite pour le consommateur. Aucun frais n'est facturé pour la saisine, l'instruction du dossier ou l'émission de la proposition de solution, garantissant ainsi un accès équitable à ce mode alternatif de règlement des litiges.
2. **Indépendance, neutralité et impartialité** : Le médiateur et le secrétariat général exercent leur mission sans influence extérieure. Ils s'engagent à agir en toute autonomie, à ne favoriser aucune des parties, et à traiter chaque litige de manière équitable et objective.
3. **Confidentialité** : La confidentialité est au cœur du processus. Les informations, documents ou propositions échangés au cours de la médiation ne peuvent être divulgués à des tiers ni invoqués dans une procédure judiciaire, sauf accord exprès des parties.
4. **Facultative et volontaire** : la médiation de la consommation n'est pas obligatoire pour les parties qui restent libres d'entrer et de se retirer à tout moment du processus de médiation.

4. Champ de compétence et recevabilité

La Médiation de la Vente Directe est compétente pour examiner les litiges opposant un consommateur à un professionnel ayant adhéré au dispositif, dès lors qu'ils concernent un contrat conclu hors établissement, au sens des dispositions du code de la consommation.

Elle intervient pour tout différend relatif à la formation, l'exécution ou la résiliation d'un contrat de vente ou de prestation de services dans le cadre de la vente directe, y compris lorsque ce contrat est adossé à un financement par crédit à la consommation.

4.1 Conditions de recevabilité

Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1. 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 ;
2. La demande est manifestement infondée ou abusive ;
3. Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
4. 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 ;
5. Le litige n'entre pas dans son champ de compétence ;
6. 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.

4.2 Exclusions de compétence

Conformément à l'article L.611-3 du code de la consommation la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

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

5. Déroulement de la médiation

La médiation menée par la Médiation de la Vente Directe suit un processus structuré, conforme au code de la consommation et respectueux des droits des parties.

5.1 Saisine de la MVD

La Médiation de la Vente Directe peut être saisie par le consommateur :

- Par courrier postal à l'adresse de son secrétariat (MVD, 1-3 rue Emmanuel Chauvière, 75015 PARIS) ;

- En ligne via le site officiel : www.mediation-vente-directe.fr.

Le consommateur doit joindre à sa demande une description du litige ainsi que l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'appréciation de la recevabilité de la saisine.

5.2 Examen de la recevabilité

Le secrétariat de la MVD accuse réception du dossier dans un bref délai et étudie la recevabilité de la saisine dans un délai maximum de 21 jours. En cas de dossier incomplet, une demande de pièces complémentaires est adressée au consommateur.

Si les conditions légales de recevabilité sont réunies, la procédure est engagée et les parties sont informées. Dans le cas contraire, un refus motivé est notifié au consommateur.

L'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur (R.612-2 du code de la consommation).

5.3 Conduite de la médiation

La médiation est principalement écrite. Les échanges se font par courrier ou voie électronique. Toutefois, en fonction de la nature ou de la complexité du litige, le médiateur peut organiser :

- Des appels téléphoniques ;
- Des visioconférences ;
- Exceptionnellement, des réunions en présentiel.

5.4 Proposition de solution

Lorsque les parties n'ont pas trouvé de solution satisfaisante, le médiateur examine le dossier et peut émettre une proposition de solution écrite et motivée, fondée en droit ou en équité, qui est ensuite transmise aux parties.

Cette proposition n'a pas de caractère obligatoire. Les parties restent entièrement libres de l'accepter ou de la refuser.

5.5 Réponse des parties

La proposition doit être acceptée ou refusée dans un délai de quinze jours. L'absence de réponse vaut refus.

5.6 Clôture de la médiation

Le processus prend fin :

- Soit par l'**acceptation de la solution** proposée ;
- Soit par un **refus exprès ou tacite** de la solution proposée, par l'une des parties ;
- Soit par l'**interruption volontaire** de la procédure par l'une d'elles.

En cas d'interruption ou d'échec du processus de médiation, les parties retrouvent alors leur pleine liberté d'agir en justice.

6. Droit des parties et effets juridiques de la médiation

La Médiation de la Vente Directe respecte les droits des parties, qui disposent tout au long du processus des garanties suivantes :

1. **Liberté de participation** : La médiation est un processus volontaire. Les parties peuvent la refuser, l'interrompre ou s'en retirer à tout moment, sans avoir à motiver leur décision.
2. **Assistance et représentation** : Chaque partie peut se faire assister ou représenter par une personne de son choix (association de consommateurs, avocat, tiers mandaté). Les frais afférents à cette représentation ne peuvent être mis à la charge de l'autre partie.
3. **Suspension des délais de prescription** : Conformément à l'article 2238 du code civil, la saisine de la Médiation de la Vente Directe suspend les délais légaux de prescription applicables à l'action en justice. Le délai recommence à courir à l'issue du processus pour une période minimale de six mois.
4. **Maintien du droit au recours judiciaire** : Les parties conservent en toutes circonstances le droit de porter le litige devant les juridictions compétentes, que la médiation aboutisse ou non.

7. Modalités d'accès des professionnels au dispositif de médiation

7.1 Adhérents à la FVD ou signataires d'une convention

Les professionnels de la Vente Directe ont accès à la médiation proposée par la Médiation de la Vente Directe (MVD) en qualité d'adhérent à la FVD. Celui-ci est automatique et inclus dans leur cotisation, sans contrat distinct.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, les professionnels non adhérents qui souhaitent bénéficier des services de la MVD doivent conclure une convention avec la FVD.

Depuis le 1^{er} juin 2025, la procédure de signature d'une convention est allégée : la validation juridique préalable des documents commerciaux n'est plus requise.

Dans tous les cas, les professionnels doivent transmettre un dossier comprenant plusieurs éléments (Kbis, documents contractuels, historique de litiges) et, selon leur activité, des justificatifs spécifiques (certifications, assurances, autorisations, etc.).

Ils ne pourront mentionner la MVD dans leurs documents commerciaux et sur leur site internet qu'une fois l'adhésion validée par le Conseil d'Administration de la FVD, ou la convention acceptée par la direction de la FVD.

7. 2 Tarifs et durée de la convention

Pour les conventions, deux forfaits sont proposés selon le volume de dossiers estimé, c'est-à-dire le nombre annuel de saisine de la MVD par les consommateurs :

Forfait	Nombre de dossiers inclus/an	Prix HT (€)	Prix TTC (€)
Forfait 1	3 dossiers	500 €	600 €
Forfait 2	5 dossiers	800 €	960 €

En cas de dépassement du forfait choisi, chaque dossier supplémentaire est facturé 200€ HT.

La convention est signée pour trois ans. Le montant du forfait choisi ainsi que les éventuels dossiers supplémentaires sont payables annuellement.

En cas d'absence de paiement par le professionnel, malgré les relances, la convention peut être résiliée par la Fédération de la Vente Directe, sous réserve de respecter un préavis de 3 mois en notifiant la résiliation au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception. Les dossiers en cours restent instruits par la Médiation de la vente directe jusqu'à leur clôture.

8. Suivi de l'activité de la Médiation de la Vente directe

8.1 Rapport annuel d'activité

La Médiation de la Vente Directe (MVD) publie chaque année un rapport d'activité retraçant le nombre et l'origine des saisines, la nature des litiges, les délais de traitement et le volume de dossiers traités. Ce rapport est publié et téléchargeable sur le site internet de la MVD ; il peut être obtenu en version papier sur simple demande.

8.2 Recommandations sectorielles

La Médiation de la Vente Directe peut formuler des recommandations lorsque l'analyse des dossiers révèle des pratiques commerciales déloyales récurrentes.

Ces recommandations visent à améliorer les pratiques et prévenir les litiges dans le secteur de la vente directe.

9. Protection des données personnelles

9.1 Conservation des données personnelles

Les données personnelles recueillies dans le cadre d'un dossier de médiation sont conservées par le secrétariat de la Médiation de la vente directe pendant 5 ans après la clôture de la procédure, puis supprimées de manière définitive.

9.2 Traitement des données personnelles

Les données sont collectées et traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD), exclusivement dans le cadre de la mission de médiation. Elles sont limitées aux informations strictement nécessaires à l'instruction du dossier (identités, coordonnées, éléments contractuels, échanges entre les parties, etc.).

Les personnes concernées peuvent exercer à tout moment leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation ou d'opposition, en adressant une demande écrite accompagnée d'un justificatif d'identité à la Médiation de la vente directe.

Les données ne sont ni cédées à des tiers, ni transférées hors de l'Union européenne, sauf nécessité technique liée au fonctionnement du site ou à la mission de médiation (hébergement sécurisé, gestion informatique).

Le retrait du consentement en cours de procédure est possible mais entraîne l'interruption de la médiation.

Pour toute information complémentaire, une [politique de confidentialité](#) est accessible sur le site internet.