

MEDIATION DE LA CONSOMMATION FOIRE INTERNATIONALE DE BORDEAUX

Les Foires de France, sous l'égide d'UNIMEV, Fédération des Foires, Salons, Congrès, Evènements de France, ont décidé de mettre à la disposition des consommateurs et exposants une procédure de médiation afin de les aider à résoudre les éventuels litiges qui pourraient survenir dans le cadre des transactions conclues à l'occasion d'une foire. Ce dispositif, mis en place à titre expérimental dans un premier temps, sera périodiquement adapté pour satisfaire au mieux les attentes des différentes parties prenantes.

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

La médiation est un **processus librement accepté par les parties**. Elles sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, à leur gré, la médiation qu'elles ont entreprise.

Le recours à la médiation est gratuit pour les parties.

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

Le médiateur est impartial, indépendant, compétent et diligent. Il 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.

REGLEMENT

Champ d'application de la médiation

Est constitutif d'un « litige » au sens du présent règlement tout conflit entre le visiteur d'une Foire (consommateur c'est-à-dire personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle) avec un exposant (co-contractant de l'organisateur de la Foire adhérent d'UNIMEV) résultant d'une transaction économique conclue dans le cadre d'une Foire.

La saisine du médiateur peut intervenir dans un délai de trois mois suivant la transaction.

Le Code civil évoque la médiation et la conciliation dans l'article 2238 pour disposer que leur mise en œuvre suspend le cours de la prescription.

Article 2238 C. civ. - La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

1^{ère} étape : la tentative de règlement du différend avec l'exposant

Le recours à la médiation suppose une démarche préalable auprès de l'exposant pour obtenir un règlement du différend.

1. Démarche préalable de règlement du différend

En cas de litige, le consommateur doit, préalablement à la saisine de la médiation de la Foire, engager une démarche amiable de règlement du différend auprès de l'entreprise exposante.

2. Epuisement des voies de recours internes à l'entreprise exposante

Le consommateur qui saisit la médiation doit justifier avoir épuisé les voies de recours internes (services clientèle/consommation) de l'entreprise exposante.

3. Saisine à l'initiative du consommateur

Si la réponse de l'entreprise exposante ne lui donne pas satisfaction, ou s'il n'a pas obtenu de réponse de celle-ci dans un délai d'un mois à compter de sa réclamation, le consommateur peut saisir la médiation.

2^{ème} étape : la médiation

La médiation est mise en place par l'organisateur de la Foire adhérent d'UNIMEV.

1. Information des consommateurs sur le dispositif de médiation

L'existence de la médiation est portée à la connaissance des consommateurs (sur les documents remis aux visiteurs, au niveau du service information, aux caisses, sur le site Internet...) et des exposants (dans le guide exposant, dans la lettre d'accueil...).

2. Composition et mode de désignation

Le médiateur est le directeur général de l'entreprise organisatrice de la Foire s'il estime satisfaire les garanties d'impartialité, d'indépendance, de compétence et d'efficacité requises.

A défaut, le directeur général de l'entreprise organisatrice de la Foire désigne le médiateur parmi :

- les membres de son équipe dépendant d'un service hiérarchiquement indépendant du service commercial (service consommation, qualité...) ;
- les personnalités qualifiées reconnues au plan local (élu, professionnel à la retraite, professeur de droit, avocat formé à la médiation,...).

Dans un tel cas, la durée du mandat du médiateur est fixée à 3 ans, renouvelable une fois.

3. Saisine et déroulement de la médiation

- Information du médiateur : l'entreprise exposante porte à la connaissance du médiateur tout différend survenant avec un visiteur consommateur.
- Saisine : la saisine du médiateur à l'initiative du consommateur ou de l'exposant doit être faite par écrit et transmise par lettre, mail ou fax.

En cas de saisine du médiateur de la Foire à l'initiative du consommateur, l'exposant est libre de soumettre ou non l'affaire à la médiation.

- Accusé de réception/recevabilité : le médiateur informe le consommateur de la recevabilité de son dossier dans les 48 heures. Il l'informe par écrit des conditions et du déroulement du processus qu'il va mettre en œuvre pour résoudre le différend (envoi du règlement) et des conséquences de l'avis éventuel qu'il rendra (incidence de l'avis, effet sur la prescription...).
- Déroulement : la mission du médiateur consiste à favoriser le rétablissement de la communication entre les parties et les aider à trouver elles-mêmes un accord mutuellement acceptable ou à proposer une solution sous forme d'avis si elles le souhaitent. Chaque partie doit pouvoir faire entendre son point de vue.
- Proposition de solution : le médiateur informe par écrit les parties du résultat de sa médiation. Son éventuel avis doit être clair et facilement compréhensible. A cette date, le délai de prescription recommence à courir.
- Liberté des parties d'accepter la proposition de solution : les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de solution du médiateur. Toutefois, le refus par l'entreprise exposante de suivre l'avis du médiateur doit être motivé puis transmis au consommateur et au médiateur.

- Durée de la procédure : la durée de la procédure de médiation ne peut excéder deux mois à compter de la date de l'accusé de réception de la demande de médiation recevable. La date de l'accusé de réception de la saisine du médiateur constitue le point de départ de ce délai.
- Fin de la procédure : La fin de la procédure de médiation peut être constatée, à la demande des parties, dans un protocole écrit qui acte les points d'accord que les personnes ont décidé d'y faire apparaître.

En toute hypothèse, le médiateur acte le résultat de sa mission dans un rapport de médiation. Ce rapport peut être établi à tout moment du délai de deux mois imparti pour la procédure.

4. Remontée d'informations à UNIMEV Evènements de France

Le médiateur répond à un questionnaire général annuel qui lui sera adressé par UNIMEV en vue de la production des statistiques nationales sur les conditions de mise en œuvre de la médiation dans les foires
