

Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

PARIS, LE 11 JUIN 2019

CECMC
59, BD VINCENT AURIOL
TELEDOC 063
75703 PARIS CEDEX 13
CECMC-secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr

Maître Carol SABA
Médiateur de la consommation
de l'AFEPAME

LE PRESIDENT

Monsieur le Médiateur,

Vous avez présenté un dossier de candidature pour être inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation mentionnée à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Conformément à l'article R.615-5 du même code, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a procédé, le 17 avril 2019, à l'examen de ce dossier. Elle a constaté que vous avez mis en conformité avec les dispositions du code de la consommation votre contrat signé avec l'Association Française des Etablissements de Paiement et de Monnaie Electronique¹, votre processus de médiation, votre charte, vos courriers-types et votre site internet.

Elle a également constaté que le contrat signé entre l'AFEPAME et la société WEBHELP GRAY avait été modifié le 15 mai 2019 afin de limiter le périmètre de compétence de ce prestataire aux seules tâches administratives (réception et enregistrement des courriers, scanning et envoi des dossiers au médiateur, ainsi que leur archivage). Les tâches qui concourent au processus de médiation comme le traitement de la recevabilité des saisines ou les notifications adressées au professionnel et au consommateur relèveront du médiateur.

Au regard de ces éléments, je vous informe que la CECMC a décidé de vous inscrire sur la liste de médiateurs précitée en qualité de médiateur de la consommation de l'AFEPAME. En application de l'article R.615-6 du code de la consommation, la CECMC effectuera la notification auprès de la Commission européenne dans les prochains jours.

Je souhaite appeler votre attention sur la nécessité de soumettre à la validation préalable de la CECMC toute modification apportée aux contrats ou au processus de déroulement de la médiation de la consommation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de ma considération distinguée.



Marc ELNOUCHI

¹ Dans sa version signée du 15 mai 2019.