



## REGLEMENT DE LA MEDIATION FRANCHISE – CONSOMMATEURS

*(Mis à jour le 30 juin 2017)*

*Le présent règlement est établi afin d'offrir aux consommateurs un moyen simple et efficace de traiter les différends qui peuvent les opposer à des franchisés et/ou des franchiseurs, en tenant compte des principes établis dans le Code européen de déontologie de la franchise et ses annexes.*

*Il est établi en conformité avec les articles du titre V du livre Ier du code de la consommation (partie législative et réglementaire) résultant de la transposition par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 de la directive n°2013/11 du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.*

### **Préambule**

1- La Fédération Française de la Franchise a créé une Commission de médiation pour faciliter le règlement amiable des litiges entre consommateur et franchisé et/ou franchiseur (ses succursales).

La franchise est un système de commercialisation de produits et/ou de services et/ou de technologies basé sur une collaboration étroite et continue entre des entreprises juridiquement et financièrement distinctes et indépendantes : le franchisé et le franchiseur.

Le franchisé est un entrepreneur indépendant qui commercialise des produits et/ou services et/ou technologies sous la dénomination commerciale du franchiseur.

Le franchiseur concède et autorise l'utilisation de sa marque, de son concept, de son savoir-faire par ses franchisés.

Le consommateur est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2- La médiation est un processus structuré de règlement amiable des litiges entre professionnel et consommateur qui sont libres de l'accepter ou de l'interrompre à tout

moment.

## **Article 1 – Mission de la Commission MFC**

La Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) a pour mission, en cas de litige entre un consommateur d'une part, et un franchisé ou un franchiseur (adhérent ou non de la Fédération Française de la Franchise) d'autre part, d'aider les parties à trouver une solution amiable à leur différend.

La MFC ne peut s'immiscer dans la délimitation des prétentions des parties.

## **Article 2 – Composition de la Commission MFC**

### **2-1 Commission MFC**

La Commission MFC est paritaire et collégiale. Elle est composée de cinq (5) membres :

- Un (1) juriste, neutre et impartial, exerçant les fonctions de Président, nommé par le Conseil d'administration de la Fédération Française de la Franchise eu égard à son expertise reconnue en matière de relations consommateurs.
- Deux (2) représentants des professionnels de la franchise nommés par le Conseil d'administration de la Fédération Française de la Franchise, dont un (1) franchiseur et un (1) franchisé qui ne peuvent appartenir à un même secteur d'activité.

Le Conseil d'administration nomme également quatre (4) suppléants (deux (2) franchisés et deux (2) franchiseurs) qui ne peuvent pas non plus appartenir au même secteur d'activité, ni à celui des titulaires.

Un franchiseur ou un franchisé titulaire, dont l'enseigne est partie à une demande de médiation, ne peut siéger dans la Commission MFC et est automatiquement remplacé par son suppléant.

- Deux (2) représentants des consommateurs nommés par le collège consommateur du Conseil National de la Consommation.
- Tout membre en situation de conflit d'intérêts doit le signaler. Ce membre ne peut alors siéger au sein de la Commission MFC à moins que les Parties n'en conviennent autrement.

Le mandat de chacun des membres est d'une durée de trois (3) ans, renouvelable.

## **2-2 Président de la Commission MFC**

Le Président s'engage notamment s'il se trouve en situation de conflit d'intérêts, à le signaler à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et à se dessaisir et à dessaisir la Commission MFC du dossier en cause, sauf si les parties ne s'opposent pas à la poursuite de sa mission.

## **2-3 Secrétariat de la Commission MFC**

La Commission MFC dispose également d'un secrétariat ayant pour mission de procéder à la réception des demandes de réclamation des consommateurs et au traitement administratif des dossiers qu'il transmet par voie électronique aux membres de la Commission MFC, pour recueillir leur avis et propositions de modification, et éventuellement, en cas de dossier dont la complexité apparaît au cours de la procédure, réunir la Commission MFC à la demande du Président.

## **Article 3 – Compétence de la Commission MFC**

La Commission MFC a compétence pour connaître des litiges nationaux et transfrontières relatifs à la conclusion, l'exécution, et l'interprétation des contrats, et plus généralement des litiges nationaux et transfrontières relatifs à l'application du droit de la consommation et ce, qu'il s'agisse de contrats conclus en point de vente, à distance, sur internet ou tout autre support.

La Commission MFC est compétente pour les litiges provenant d'enseignes qui se développent uniquement *via* un réseau de franchise.

La Commission MFC n'a pas compétence pour apprécier la qualité, la valeur des produits ou services proposés. La Commission MFC n'a également pas compétence pour fixer le montant d'un préjudice éventuel.

La médiation a lieu en langue française.

Le consommateur peut prendre connaissance de l'ensemble des médiateurs notifiés à la Commission européenne en cliquant sur le lien suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

## **Article 4 – Confidentialité de la procédure**

La Commission MFC garantit la confidentialité des informations dont elle a connaissance, chacun de ses membres s'engageant notamment à ne pas divulguer les termes des débats, le nom des parties, les informations et les pièces obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont elle a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

Les parties sont également tenues à la confidentialité des faits, des débats, des informations et des pièces obtenues lors de l'instruction du litige, à l'exclusion de la proposition de la Commission MFC qui peut être produite en justice en cas d'échec de la médiation, sauf si elles en conviennent autrement.

## **Article 5 – Saisine de la Commission MFC**

### **5-1 Recevabilité de la saisine**

La Commission MFC est saisie, soit par le consommateur, soit par le franchisé et/ou le franchiseur du réseau concerné ou leurs représentants dûment habilités.

La saisine est recevable à la condition que le consommateur ait préalablement saisi d'une réclamation le point de vente ou son service clientèle ou consommateurs s'il existe sans obtenir de résultat satisfaisant dans les 21 jours suivant cette saisine, auquel cas le point de vente ou le service clientèle ou consommateurs doit indiquer au consommateur l'existence et les coordonnées de la Commission MFC ou de tout autre médiateur également compétent.

La saisine de la Commission MFC est également recevable si la réclamation adressée au point de vente ou au service clientèle ou consommateurs est restée sans réponse pendant 21 jours.

En cas d'échec du recours amiable, le consommateur doit rapporter la preuve de sa demande préalable de réclamation pour pouvoir saisir la Commission MFC qui enverra une copie de cette demande au service clients du franchiseur.

Si le point de vente dispose d'un médiateur, le consommateur reste libre de saisir, à son choix, ce médiateur ou la Commission MFC.

En cas de pluralité de médiateurs, la Commission MFC réoriente le dossier vers le médiateur compétent et en informe le consommateur qui est supposé avoir accepté s'il ne se manifeste pas dans les 72 heures.

La demande de médiation est déclarée irrecevable par la Commission MFC dès lors que :

- la demande de médiation n'entre pas dans son champ de compétence conformément à l'article 3 du présent règlement ;
- le consommateur ou le franchisé exerce parallèlement une action en justice ou saisit un autre médiateur ;
- le litige a déjà été examiné par un autre médiateur ou par une juridiction ;

- la demande de médiation est infondée ou abusive ;
- la demande de médiation a été introduite auprès de la Commission MFC dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

## **5-2 Modalités de la saisine**

Le consommateur peut saisir gratuitement la commission de médiation par courrier postal en présentant sa demande

- sur papier libre, adressé à : *Médiation Franchise-Consommateurs*, 29 Boulevard de Courcelles, 75008 Paris
- sur le formulaire « *RECLAMATION* » que vous pouvez obtenir en écrivant à l'adresse suivante : *Médiation Franchise-Consommateurs*, 29 Boulevard de Courcelles, 75008 Paris, ou en adressant votre demande par email à l'adresse suivante : [mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com](mailto:mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com) (adresse indiquée sur le site internet de la Commission et sur les documents d'informations)

Le consommateur peut également saisir gratuitement la commission de médiation en présentant sa demande

- par courrier électronique en téléchargeant le formulaire « *RECLAMATION* » disponible sur le site internet de la commission :  
<https://www.mediation-franchise.com/>
- directement en ligne.

Pour les litiges transfrontières au sein de l'Union Européenne, vous pouvez consulter le site internet du Centre européen des consommateurs France en cliquant sur le lien suivant :  
<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/>

## **5-3 Effets de la saisine**

La Commission MFC accuse réception de la demande de médiation dans un délai de huit (8) jours ouvrés de sa saisine, informe les deux parties de sa saisine et leur fait parvenir un exemplaire du présent règlement de médiation.

En cas d'irrecevabilité de la demande de médiation ou d'incompétence de la commission de médiation pour traiter le litige, le consommateur est informé par courrier électronique ou courrier postal du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

A compter de la date de l'accusé réception de la demande de médiation recevable, la prescription de l'action en justice est suspendue, conformément à l'article 2238 du code civil.

## **Article 6 – Procédure**

Dans les huit (8) jours ouvrés de sa saisine, la Commission MFC informe la partie défenderesse de la demande de réclamation du consommateur et lui adresse également le présent règlement.

Afin d'assurer une gestion efficace des dossiers de médiation, les parties sont d'accord pour lever la confidentialité uniquement à l'égard du franchiseur qui, en tant que garant de l'image du réseau, sera informé des saisines concernant son enseigne.

La Commission MFC peut demander la communication de documents complémentaires à ceux qui lui ont été communiqués.

Le consommateur et le professionnel peuvent se faire représenter par un conseil ou se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chacune des parties a la possibilité de solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge.

Les frais relatifs à la représentation ou à l'assistance sont à la charge des parties.

En cas de demande d'expertise conjointe, les frais sont partagés à parts égales entre les parties.

En fonction de la technicité et de la complexité du dossier, les membres de la Commission MFC peuvent apporter leur expertise technique.

La Commission MFC rend un avis en droit et en équité dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la demande de médiation recevable.

En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé pour une même durée à la demande du médiateur.

Les parties sont informées par écrit de l'avis de la Commission MFC qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser, dans un délai d'un (1) mois, à compter de la date de réception de cet avis. Les Parties sont également informées de la possibilité pour elles de recourir éventuellement au juge et que la décision judiciaire peut être différente de celle de l'avis rendu.

A défaut de réponse de l'une ou de l'autre des parties dans le délai imparti, la Commission MFC conclut à l'échec de la médiation sauf à ce que les parties l'informent qu'elles ont exécuté directement la solution proposée.

L'acceptation de l'avis engage les parties.

Le cas échéant, les parties peuvent conclure un accord écrit valant engagement pour chacune d'elles de mettre en œuvre la solution proposée.

En cas d'échec de la médiation, la Commission MFC informe les parties que, conformément à l'article 2238 du code civil, le délai de prescription, suspendu durant la procédure de médiation, recommence à courir.

Au cours du processus de médiation, en l'absence de réponse de l'une des Parties pendant un délai d'un mois aux demandes de la Commission, celle-ci considérera que la médiation a pris fin.

#### **Article 7 – Tenue des réunions**

La Commission MFC se réunit tous les deux (2) mois, ou plus fréquemment si le nombre de dossiers l'impose à la demande du Président. Lors de ces réunions, le secrétariat, fait état des caractéristiques des dossiers examinés et présente l'intégralité des dossiers réglés depuis la dernière réunion ainsi que les dossiers en cours de traitement.

#### **Article 8 – Rapport annuel**

Chaque année, la Commission MFC établit un rapport annuel qu'elle adresse au minimum aux associations de consommateurs, à la DGCCRF ainsi qu'à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Ce rapport comporte notamment les statistiques relatives aux dossiers traités, des exemples de médiations réalisées et éventuellement des recommandations.

#### **Article 9 – Conservations des dossiers**

Les dossiers sont conservés dix (10) ans par le secrétariat de la Commission, avant d'être détruits.

#### **Article 10 – Modifications et règlement applicable**

Le règlement de médiation de la MFC sera celui en vigueur au jour de la saisie de la MFC par l'une des parties.

Le règlement est validé par le Conseil d'administration de la Fédération Française de la Franchise.