**Charte du Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire**

La présente charte est prise en application des dispositions du code de la consommation ([ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=52FD9DE4D2E6FD8888FBE5FED436817A.tpdila12v_3?cidTexte=JORFTEXT000032209352&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT00003220905) et du [décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032797752&dateTexte=&categorieLien=id)).

Elle engage le médiateur de la consommation dans ses relations avec les parties à la médiation, à savoir les vétérinaires, les sociétés d’exercice vétérinaire et leurs clients, détenteurs non professionnels d’animaux.

**I. Le Médiateur de la consommation :**

1. Le Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, ci-après dénommé « le Médiateur», est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l’issue d’une procédure transparente, sur proposition du Conseil national de l’Ordre des vétérinaires (CNOV) après consultation du Syndicat national des vétérinaires libéraux (SNVEL). Il est agréé en tant que médiateur de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en application des dispositions du code de la consommation (article L615-1).

1. Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable. Le renouvellement du mandat se fait selon la procédure de l’article L.613-2 du code de la consommation.

1. Il s’engage à ne pas exercer la partie réglementée de la profession de vétérinaire, en particulier la médecine et la chirurgie des animaux ainsi que la pharmacie vétérinaire ou l’expertise dans ces mêmes domaines, à ne pas détenir un mandat au sein d’une des organisations professionnelles vétérinaires pendant l’exercice de son mandat de médiateur de la consommation et pendant les trois ans qui suivent sa nomination en tant que médiateur de la consommation.
2. L’Ordre met à disposition du médiateur un budget de fonctionnement pour exercer l’ensemble de ses missions, de nature à assurer les conditions de son autonomie et de son indépendance. Le médiateur bénéficiera de l’appui du personnel juridique de l’Ordre ainsi que des conseils techniques et méthodologiques du Professeur Yves Legeay, agrégé de médecine vétérinaire et docteur en droit.

1. Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.

1. Le Médiateur ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec indépendance, neutralité, impartialité, compétence, diligence et confidentialité. Il est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeur.

**II. Champ de compétence du Médiateur :**

Le Médiateur peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier opposant un client (non professionnel) à un vétérinaire inscrit au tableau de l’Ordre relevant du code de la consommation.Ainsi le médiateur s’attachera, par exemple, à trouver une solution aux litiges relatifs aux honoraires du vétérinaire, ceux relatifs à des ventes ou prestations accessoires, à un manque d’informations ou d’explications ne relevant pas de la sphère de la déontologie.

**III. Procédure de saisine du Médiateur :**

1. Les clients non professionnels peuvent saisir le Médiateur directement ou par l’intermédiaire d’un mandataire. Ils doivent justifier d’une qualité et d’un intérêt à agir. La médiation est gratuite pour le client.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également, à sa charge, solliciter l’avis d’un expert. En cas de demande conjointe d’expertise, les frais sont partagés entre les parties.

1. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur, soit par voie postale à l’adresse suivante : Conseil national de l’Ordre des vétérinaires, Médiateur de la consommation 34 rue Bréguet 75011 Paris. La saisine est effectuée en langue française.

1. Les échanges d’informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S’il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.

1. Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

* 1. le client ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du vétérinaire par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans les conditions générales de fonctionnement  de l’établissement de soins;
  2. la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs;
  3. le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre médiateur ou une juridiction ;
  4. le client a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite auprès du vétérinaire ;
  5. le litige n’entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

1. Dans cette hypothèse, le Médiateur informe le client de l’irrecevabilité de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de celle-ci. La décision de rejet est motivée. Le dossier peut être transmis au Conseil régional de l’Ordre compétent ou, le cas échéant, retourné au client.

**IV. Déroulement du processus de médiation :**

1. Le Médiateur émet sa recommandation au plus tard dans un délai de trois mois à compter de sa saisine.

1. Ce délai peut exceptionnellement être prolongé en cas de litige complexe, notamment à l’international, en raison de difficultés particulières de l’instruction, soit à la demande du Médiateur, soit à la demande des parties. Dans tous les cas, le Médiateur en informe les parties et leur indique la date prévue pour l’émission de la recommandation.

1. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l’ouverture de la procédure de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :

* de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
* du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus.

1. Le Médiateur procède à l’instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer une solution amiable du litige, dans le respect des textes et du droit en vigueur et/ou, si les circonstances de l’espèce le justifient, en équité.

1. A cette fin, le Médiateur invite les parties à lui communiquer toutes les pièces complémentaires qu’il estime nécessaires dans les délais les plus brefs.

1. Le médiateur peut communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

1. Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;

2° Que s’il n’est pas trouvé d’accord à l’issue de la médiation, l’une ou l’autre des parties peut saisir la justice ;

3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

8. La médiation de la consommation prend fin quand :

* le client et le vétérinaire acceptent la proposition faite par le médiateur, dans un délai maximum de 15 jours après réception de la lettre recommandée avec accusé de réception portant proposition de résolution du litige.
* le client ou le vétérinaire refusent la proposition faite par le médiateur ;
* le client ou le vétérinaire demandent au médiateur de mettre un terme à la médiation.

**V.**

**Confidentialité :**

1. Le Médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel.

1. Les constatations recueillies au cours du processus de médiation sont strictement confidentielles et elles ne peuvent, à l’instar de tout ou partie du texte de la recommandation qui en découle, être divulguées à des tiers au litige et, dans ce cadre, reproduites sur quelque support de communication que ce soit, sauf en cas de disposition spécifique prévue par les textes en vigueur.

**VI. Loyauté – conflits d’intérêt :**

1. Le Médiateur s’interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l’objet de la médiation.

1. Le Médiateur signale tout conflit d’intérêt conformément aux dispositions de l’ article R. 613-1 du code de la consommation et en informe la Commission d’évaluation et de contrôle de la médiation.

**VII. Information – communication :**

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d’activité, comportant, notamment, les informations prévues par l’article R.614-2 du code de la consommation.
2. Le rapport annuel d’activité fait l’objet d’une présentation, une fois par an, au Président du Conseil national de l’Ordre des vétérinaires.
3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l’origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.
4. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la Commission d’évaluation et de contrôle de la médiation, conformément aux articles L. 614-4 et L614-5 du code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l’article R. 614-4 du même code.