

# MÉDIATION COMMERCIALE

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Commerciale

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

1. BUT DU RÈGLEMENT .....	2
2. CHAMP D'APPLICATION .....	2
3. ORGANE DE MÉDIATION .....	2
4. HOTLINE.....	3
5. MÉDIATEURS ET EXPERTS .....	3
6. PROCÉDURE DE MÉDIATION COMMERCIALE.....	3
6.1. Règles générales .....	3
6.2. Condition d'accès .....	4
6.3. Déroulement .....	4
6.4. Durée .....	5
6.5. Fin de la procédure .....	5
6.6. Coûts.....	5
7. ENTRÉE EN VIGUEUR .....	5

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Commerciale

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

### 1. BUT DU RÈGLEMENT

1. Fondé sur les tâches et compétences de la Direction prévues par les statuts, le présent règlement concrétise les règles de procédures pour la **Médiation Commerciale** et complète les statuts.

### 2. CHAMP D'APPLICATION

2. Ce Règlement s'applique à/aux :
  - a. Entreprises affiliées (ou « professionnels ») et leurs clients
  - b. Médiateurs et Experts FINSOM

### 3. ORGANE DE MÉDIATION

3. FINSOM est « l'Organe de médiation » ou le « Bureau de l'ombudsman ». Le Directeur est « l'Ombudsman ».
4. Les personnes désignées par FINSOM pour mener des procédures de médiation sont des « Médiateurs ». Les personnes qui soutiennent les Médiateurs dans une évaluation matérielle et juridique sont des « Experts ».
5. FINSOM peut intervenir en cas de litiges civils entre les professionnels et leurs clients.
6. La Médiation Commerciale donne aux clients la possibilité d'agir, avec les moyens à leur disposition en vertu du droit civil, en cas d'éventuel comportement fautif des professionnels.<sup>1</sup>
7. En principe, la procédure de médiation FINSOM intervient avant de saisir une autorité de conciliation, cour, tribunal arbitral ou autorité administrative. Elle peut cependant aussi être initiée dans le cadre d'une procédure civile au sens du Code de procédure civile (CPC) suisse, d'un arbitrage ou procédure administrative. Cas échéant, le présent règlement s'applique par analogie à l'exception des frais qui peuvent être répartis entre les parties.
8. L'objet de la Médiation Commerciale peut porter sur des litiges proprement dits concernant des créances mais aussi sur tout type de droit légitime, comme le droit à la remise de documents, la protection des données ou le respect des règles de transparence ou de conduite.<sup>2</sup>
9. FINSOM décline toute compétence pour traiter des litiges concernant des professionnels qui ne lui sont pas affiliés.

---

<sup>1</sup> Message LSFIn p. 8103

<sup>2</sup> Message LSFIn p.8195

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Commerciale

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

### 4. HOTLINE

10. La hotline est le premier point de contact. Elle traite les demandes de renseignements ou les réclamations des entreprises et de leurs clients privés, professionnels ou institutionnels. Elle oriente sur les différentes méthodes de résolution de litiges, évalue l'adéquation de la médiation, vérifie les conditions d'accès à la Médiation et organise la procédure de médiation.

### 5. MÉDIATEURS ET EXPERTS

11. Le Médiateur désigné par FINSOM, dirige et organise la procédure de médiation de manière indépendante sans instructions de tiers.

12. Le Médiateur ne prend pas parti et reste objectif.

13. Le Médiateur est tenu d'évaluer les limites de ses compétences et connaissances et de faire appel à des Experts pour l'appuyer, si nécessaire, dans l'évaluation matérielle et juridique.

14. Les principes d'indépendance, d'impartialité, de compétences et de confidentialité s'appliquent également aux Experts désignés par FINSOM.

### 6. PROCÉDURE DE MÉDIATION COMMERCIALE

#### 6.1. Règles générales

15. La procédure de Médiation Commerciale (ci-après "la procédure") doit être non bureaucratique, juste, rapide, objective et impartiale.

16. La procédure est confidentielle :

- a. Les déclarations faites par les parties à la procédure et la correspondance entre l'une des parties et un Médiateur de FINSOM ne peuvent être utilisées dans une autre procédure. Cela inclut toutes les évaluations matérielles et juridiques effectuées et les solutions suggérées.
- b. Les parties ne sont pas autorisées à consulter la correspondance entre le Médiateur et la partie adverse.
- c. Le Médiateur ne peut pas partager des informations concernant la procédure avec des tiers, y compris les autorités judiciaires.

17. La procédure peut être ouverte à tout moment à la demande du client, du professionnel ou de leur représentant. Le professionnel concerné a l'obligation de participer.

18. Si les mêmes problèmes impliquant le même professionnel affectent plusieurs clients, ceux-ci peuvent désigner un représentant commun.

19. La procédure peut se dérouler en français, anglais, italien ou allemand, selon la langue convenue entre les parties.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Commerciale

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

20. La conclusion d'un accord est soumise à la volonté des parties. FINSOM, les Médiateurs et les Experts n'ont pas de pouvoir de décision.
21. Les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne prive pas les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.
22. Le dépôt d'une demande de procédure auprès de l'organe de médiation n'empêche pas une action civile et n'empêche pas une telle action. Toutefois, le recours auprès de l'organe de médiation ne suspend ni ne limite les délais légaux tels que ceux relatifs à la limitation, à la confiscation ou aux procédures judiciaires ou administratives. Les parties sont responsables du respect de ces délais.
23. Au terme d'une procédure de médiation FINSOM, le demandeur peut renoncer unilatéralement à l'exécution de la procédure de conciliation au sens du code de procédure civil

### 6.2. Condition d'accès

24. Une demande de médiation est recevable si les *cinq* conditions suivantes sont réunies :
  - a. La demande est déposée selon les instructions disponibles sur le site internet de FINSOM.
  - b. L'initiateur rend vraisemblable qu'il a auparavant informé l'autre partie de son point de vue et tenté de se mettre d'accord avec elle.
  - c. La demande n'est manifestement pas abusive.
  - d. Une procédure de médiation n'a pas déjà été menée dans la même affaire.
  - e. Aucune autorité de conciliation, cour, tribunal arbitral ou autorité administrative n'est ou n'a été saisie de l'affaire.
25. Les demandes qui ne remplissent pas les conditions d'admission sont refusées.

### 6.3. Déroulement

26. Le Médiateur entend les parties et tente de les concilier.
27. Le Médiateur peut demander des informations ou des documents aux parties, à tout moment.
28. Si le Médiateur estime qu'il est peu probable que les parties parviennent à un accord ou ne parviennent pas à un accord entre elles, il peut procéder à une évaluation matérielle et juridique indépendante et proposer une solution non contraignante ou met fin à la procédure.
29. L'évaluation matérielle et juridique est effectuée sur la base des informations dont dispose l'organe de médiation. Le Médiateur doit faire appel à un Expert pour compléter ses compétences, si nécessaire.
30. À l'issue de la procédure, le Médiateur adresse une déclaration de clôture aux parties.
31. La procédure peut se dérouler à distance ou en présence, à la demande des parties ou sur décision du Médiateur.

## **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

### **Médiation Commerciale**

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

#### **6.4. Durée**

32. L'issue de la procédure de médiation est communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet par le Médiateur.
33. Le Médiateur peut, s'il le juge utile, prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue.

#### **6.5. Fin de la procédure**

34. La procédure de médiation se termine si :
  - a. Les parties parviennent à un accord.
  - b. Le Médiateur estime que la procédure est vouée à l'échec.
  - c. Dès qu'une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative est saisie de l'affaire.
  - d. Le client<sup>3</sup> retire sa demande ou met fin à la procédure de médiation.

#### **6.6. Coûts**

35. La procédure est gratuite pour le client.

## **7. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Ce règlement a été adopté par le Direction le **30 juillet 2020**. Il est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).

---

<sup>3</sup> Art. 76 al. 2, Art. 75 al. 4 let. b et Art. 78 LSFIn