



# 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
3.1. Ombudsman .....	2
3.2. Hotline .....	2
3.3. Médiateurs et Experts .....	2
3.4. Indépendance et impartialité .....	2
4. MÉDIATION COMMERCIALE .....	3
4.1. Champ .....	3
4.2. Règles générales .....	3
4.3. Confidentialité .....	4
4.4. Conditions d'accès .....	4
4.5. Déroulement .....	4
4.6. Durée .....	5
4.7. Fin de la procédure .....	5
4.8. Frais de procédure .....	5
5. 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. Les règles de procédure remplissent les exigences de la médiation au sens de la Loi sur les services financiers (LSFin) et de la médiation au sens du Code de procédure civile (CPC).

### 2. CHAMP D'APPLICATION

3. Ce règlement s'applique à/au/x :
  - a. Parties à une procédure de médiation et leurs représentants.
  - b. L'Organe de médiation (sec. 3).

### 3. ORGANE DE MÉDIATION

#### 3.1. Ombudsman

4. Le Directeur de l'*Organe de médiation* ("FINSOM") est également Médiateur. Il est l'*Ombudsman*.
5. La nomination et les tâches de l'Ombudsman sont prévues par les statuts.

#### 3.2. Hotline

6. La Hotline reçoit la demande de médiation.
7. Elle effectue un *examen préliminaire* pour déterminer le respect des conditions d'accès de la demande et décide de son admission ou de son refus.
8. Si la demande est refusée, dans la mesure du possible, la Hotline tente d'orienter le demandeur vers une approche ou une procédure plus appropriée.
9. Si la demande est admise, la Hotline prend les mesures appropriées pour organiser la procédure de médiation.

#### 3.3. Médiateurs et Experts

10. Les personnes désignées par FINSOM pour conduire des procédures de médiation et effectuer des évaluations indépendantes sont des *Médiateurs*.
11. Les personnes désignées par FINSOM pour effectuer des évaluations indépendantes sont des *Experts*.

#### 3.4. Indépendance et impartialité

12. L'Ombudsman, la Hotline, les Médiateurs et les Experts apprécient librement les affaires qui leur sont soumises. Ils ne sont soumis à aucune directive.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Commerciale

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

### 4. MÉDIATION COMMERCIALE

#### 4.1. Champ

13. La Médiation Commerciale concerne la relation entre les *professionnels et leurs clients* (particuliers ou entreprises).
14. En cas d'insatisfaction, le client devrait d'abord réclamer auprès du professionnel et tenter de trouver un accord avec lui avant de saisir l'Organe de médiation.
15. En cas de conflit commercial, la Médiation Commerciale encourage les parties à tenter de trouver elles-mêmes des solutions *avant* que la situation ne dégénère au point d'une rupture d'une relation d'affaires ou de saisir une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative.
16. FINSOM peut également être désigné pour une procédure de médiation *après* la saisie d'une autorité de conciliation, d'un tribunal, d'un tribunal arbitral ou d'une autorité administrative.
17. L'objet de l'insatisfaction peut porter sur des créances mais aussi sur tout type de droit légitime, comme le droit à la remise de documents ou la protection des données ainsi que sur le respect des règles de conduite, la transparence au point de vente, la qualité ou le service après-vente.<sup>1</sup>
18. La procédure de médiation peut être une alternative à une procédure de conciliation, judiciaire, arbitrale ou administrative.
19. L'Organe de médiation ne se substitue aux organisations de protection des consommateurs ou les organisations qui défendent les intérêts des professionnels. FINSOM n'est également pas un service de conseil juridique, social, médical ou thérapeutique.

#### 4.2. Règles générales

20. FINSOM est compétent pour mener une médiation concernant une entreprise affiliée (ou « professionnel »).
21. Pour autant que les conditions d'accès (sec. 4.4) soient remplies, la procédure de médiation peut être ouverte à tout moment.
22. Si la demande unilatérale de médiation d'un client est admise, le professionnel est tenu de participer.
23. Si les mêmes problèmes impliquant le même professionnel affectent plusieurs clients, ceux-ci peuvent désigner un représentant commun.
24. La procédure de médiation doit être non bureaucratique, équitable, rapide et impartiale. Elle est confidentielle (sec. 4.3).
25. Le résultat de la procédure dépend de la volonté des parties. FINSOM ne rend pas de décision et ne propose pas de jugement.

---

<sup>1</sup> Message LSFin p. 8195

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Commerciale

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

26. Le dépôt d'une demande de médiation auprès de FINSOM n'empêche pas une action civile. Cependant, la demande 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.

### 4.3. Confidentialité

27. Si la demande est unilatérale (sec. 4.4), FINSOM ne prend aucune mesure pour contacter l'autre partie sans l'accord du demandeur.

28. Les déclarations faites par les parties dans le cadre de la procédure de médiation de même que la correspondance entre l'une des parties et FINSOM ne peuvent pas être utilisées dans le cadre d'une autre procédure.

29. Les parties ne sont pas autorisées à consulter la correspondance entre FINSOM et la partie adverse.

30. Si l'une des parties transmet des informations à FINSOM qu'elle ne souhaite pas partager avec l'autre partie, cette première le précise par écrit lors de sa transmission des informations. En l'absence d'une telle précision, les informations fournies par l'une des parties peuvent être partagées avec l'autre partie.

31. FINSOM ne peut pas partager les informations précitées avec des tiers, y compris les autorités judiciaires.

### 4.4. Conditions d'accès

32. La demande de médiation doit être soumise selon les instructions de FINSOM.

33. Pour être admise, la médiation ne peut pas paraître d'emblée dénuée de chances de succès et la demande doit remplir les conditions suivantes :

a. Si aucune autorité de conciliation, aucun tribunal, aucun tribunal arbitral et aucune autorité administrative n'est ou n'a été saisi de l'affaire, et qu'une médiation n'a pas déjà été menée dans la même affaire, la demande *peut être unilatérale ou commune*.

b. Si une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative est ou a été saisi de l'affaire, ou qu'une médiation a déjà été menée dans la même affaire, la demande *doit être commune*. La procédure civile ou pénale en cours doit être suspendue ou remplacée par une médiation.

34. Si la demande est unilatérale, le demandeur doit rendre vraisemblable qu'il a auparavant informé l'autre partie de son point de vue et tenté de se mettre d'accord avec elle.

35. Les demandes qui ne remplissent pas les conditions ci-dessus ou qui sont manifestement abusives sont refusées.

### 4.5. Déroulement

36. La procédure peut se dérouler à distance ou en présence, sur décision du Médiateur.

37. La procédure peut se dérouler en français, anglais, italien ou allemand, selon la langue convenue entre les parties ou choisie par le demandeur.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Commerciale

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

38. Le Médiateur entend les parties et tente de les concilier.
39. Le Médiateur peut demander des discussions, des informations ou des documents aux parties, à tout moment.
40. Le Médiateur peut effectuer *une évaluation indépendante matérielle et/ou juridique* sur la base des informations à sa disposition mais ne rend pas de décision et ne propose pas de jugement.
41. Le Médiateur fait appel à un Expert pour compléter ses compétences, si nécessaire.
42. La conclusion d'un accord est soumise à la volonté des parties.
43. À l'issue de la procédure, le Médiateur communique la clôture aux parties.

### 4.6. Durée

44. L'issue de la procédure de médiation est communiquée dans un délai de 90 jours calendaire à compter de la date de réception du dossier complet par le Médiateur.
45. Le Médiateur peut, s'il le juge utile, prolonger ce délai. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai.

### 4.7. Fin de la procédure

46. La procédure de médiation se termine si :
  - a. Les parties parviennent à un accord.
  - b. Les conditions d'accès ne sont plus remplies.
  - c. Un demandeur retire sa demande ou met fin à la procédure de médiation.

### 4.8. Frais de procédure

47. En cas de demande selon l'art. 33 let. a, les frais de procédure sont à la charge du professionnel affilié.
48. En cas de demande selon l'art. 33 let. b, la répartition des frais de procédure doit être convenue entre les parties.
49. FINSOM peut demander des acomptes.

## 5. ENTRÉE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par le Direction le **4 août 2023**. Il est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).