
CHARTRE DE LA MÉDIATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, la Carac garantit à ses adhérents le recours effectif à un dispositif de médiation défini selon les règles et principes suivants.

ARTICLE 1 – LE MEDIATEUR

Le Médiateur de la Carac, ci-après dénommé « *le Médiateur* », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, par le Conseil d'administration de la Carac pour une durée de trois (3) ans conformément à l'article 80 des statuts de la Carac.

Il est ensuite inscrit sur la liste des Médiateurs notifiée à la Commission européenne conformément à l'article L.615-1 du Code de la consommation.

Il ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties et exerce sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

ARTICLE 2 – CHAMP DE COMPETENCE DU MEDIATEUR

Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges existants entre la Carac, ses adhérents et leurs ayants-droit personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur l'interprétation et l'exécution d'un contrat proposé par la Carac.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la mutuelle (politique tarifaire, conception des produits, gouvernance...), ceux concernant les performances des produits liées aux évolutions des marchés ou ceux qui mettent en cause des textes législatifs ou réglementaires auxquels la Carac est soumise et sur lesquels elle ne dispose d'aucune marge de manœuvre.

ARTICLE 3 – SAISINE DU MEDIATEUR

Les adhérents peuvent saisir gratuitement le Médiateur.

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.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement en langue française :

- Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur – 159 avenue Achille Peretti – 92577 Neuilly sur Seine Cedex ;
- Par voie électronique : en remplissant le formulaire de contact du Médiateur sur son site internet ;
- Par mail à l'adresse suivante : mediation@carac.fr.

Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par l'adhérent des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle.

En vertu de l'article L.612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

- « *Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;*
- *La demande est manifestement infondée ou abusive ;*
- *Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;*
- *Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;*
- *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence ».*

ARTICLE 4 – DUREE ET EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande de médiation, le Médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

La solution du Médiateur intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de cette notification.

Le Médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

La saisine du Médiateur suspend le délai légal de prescription.

ARTICLE 5 – TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

A l'issue de la procédure de médiation, le Médiateur formule une proposition de solution motivée qui est communiquée aux parties, par courrier simple ou par voie électronique.

La procédure de médiation prend fin en cas :

- D'approbation des deux parties ou de refus signifié par écrit d'une ou des parties de la proposition de solution formulée par le Médiateur ;
- De décision signifiée par l'adhérent au Médiateur et à la Carac de mettre un terme à la procédure de Médiation.

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 la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

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

ARTICLE 6 – RAPPORT ANNUEL

Le Médiateur établit chaque année un rapport destiné à la communication auprès du grand public selon les modalités définies par l'article R.614-2 du Code de la consommation.