

Délibération n° 2024-06-17

Objet : Convention portant adhésion du CCAS au dispositif de médiateur de la consommation.

Président du CCAS :

Monsieur Cédric VAN STYVENDAEL

Président de séance :

Monsieur Mathieu GARABEDIAN

Présent-e-s : Monsieur Mathieu GARABEDIAN, Madame Maryse ARTHAUD, Madame Agathe FORT, Madame Rose-Marie MINASSIAN, Monsieur Nicolas BOILLOUX, Madame Virginie DEMARS, Madame Kaoutar DJEMAI-DAWOOD, Madame Dominique GACHET, Madame Melouka HADJ-MIMOUNE, Madame Sophie HINSCHBERGER, Madame Cristina MARTINEAU.

Procurations : Monsieur Cédric VAN STYVENDAEL donne pouvoir à Monsieur Mathieu GARABEDIAN

Monsieur Antoine PELCE donne pouvoir à Madame Maryse ARTHAUD.

Excusé-e-s : Madame Muriel BETEND, Monsieur Jean-Joseph PARRIAT, Monsieur Mamadou DISSA, Madame GUYONVARH Laure.

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles ;

Vu l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment son article 7 ;

Vu le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation,

Considérant l'obligation faite au CCAS d'adhérer à un médiateur de la consommation pour les services de prestations tarifées ;



L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a transposé en droit national la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Elle a pour objectif de faciliter et généraliser l'accès des consommateurs à des modes de résolution amiable des litiges les opposant à des professionnels et résultant de l'exécution ou de l'inexécution partielle ou totale de contrats de vente ou de prestations de services.

La médiation de la consommation désigne une procédure alternative à l'action judiciaire par laquelle un consommateur et un professionnel (commerçant, artisans, bailleurs, administrations...) tentent de parvenir à un accord de résolution amiable d'un litige à l'aide d'un tiers, un médiateur. La médiation intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

La médiation dans les collectivités locales

Les collectivités locales et leurs délégataires sont soumis à cette ordonnance et à cette directive pour leurs services « marchands ». Cela concerne tous les litiges portant sur l'exécution des prestations fournies par l'administration, directement ou indirectement, en échange d'un paiement.

A cet effet le CCAS de Villeurbanne doit donc désigner un médiateur de la consommation qui peut être sollicité gratuitement par les bénéficiaires des prestations tarifées du CCAS

L'organisme retenu dans le cadre présenté ci-dessus est l'association « centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice ». La convention sera conclue pour une durée de 3 ans et renouvelable par tacite reconduction.

L'adhésion s'élève à 1560€ pour trois ans.

Les honoraires de la médiation sont fixés de la façon suivante, indépendamment du coût du litige :

- Traitement du litige en ligne : 36€
- Médiation en présentiel ou visioconférence : 84€ (+ 200€ de frais de déplacement)

Par ailleurs l'obligation de communication des informations relatives à la médiation de la consommation sera mise en œuvre auprès de l'ensemble des bénéficiaires des services concernés.

Je vous demande donc, mesdames, messieurs, de bien vouloir, approuver le projet de convention présentée en annexe et autoriser Monsieur le Président à le signer ainsi que tout document s'y afférant ;

A l'unanimité, le Conseil d'administration approuve la proposition qui lui est faite.

Ainsi fait et délibéré
Pour copie conforme à l'original
Villeurbanne, le 12 juin 2024
Le Président
Cédric Van Styvendael

