



## **CHARTRE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE**

Préambule : La médiation de la consommation de la Mutualité Française est régie par les dispositions générales, légales et réglementaires, figurant au titre Ier du livre VI du code de la consommation relatif à la « Médiation » et par les dispositions particulières ci-après détaillées.

La charte de la médiation de la consommation de la Mutualité Française s'applique aux groupements adhérents qui choisissent de recourir au Médiateur de la médiation de la consommation de la Mutualité Française, à leurs membres participants et leurs ayants droit.

### **ARTICLE 1er – Le Médiateur**

La médiation de la consommation de la Mutualité Française est réalisée, conformément à l'article 58 des statuts de la FNMF, par un Médiateur élu pour six ans par le Conseil d'administration.

Le Médiateur est inscrit par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission Européenne dès lors que **celui-ci répond aux conditions de compétence et d'indépendance** exigées par les textes.

Le Médiateur exerce sa mission en totale impartialité.

### **ARTICLE 2 – Champ d'application**

Le Médiateur a pour mission d'examiner les différends opposant un adhérent (consommateur) à sa mutuelle dans les domaines relatifs à l'exécution des contrats de complémentaire santé, de prévoyance et de retraite. Les litiges portant sur les opérations des régimes obligatoires d'assurance maladie (Sécurité sociale) ne relèvent pas de la compétence du Médiateur de la consommation.

Ne peuvent être examinés par le Médiateur :

- les litiges n'entrant pas dans son champ de compétence et, notamment, les litiges relatifs aux services de santé fournis aux patients par des professionnels de santé ainsi que, par exemple, les demandes de geste commercial, les demandes d'action sociale, les demandes d'informations et de conseils, les refus de contractualiser ;
- les litiges manifestement infondés ou abusifs ;
- les litiges pour lesquels le membre participant a introduit sa demande auprès du Médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de sa mutuelle ;
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur (conciliateur) ou par un tribunal, et ayant le même objet.



### ***ARTICLE 3 – Saisine***

L'adhérent ou son ayant droit peut saisir le Médiateur après avoir obtenu une réponse à une réclamation écrite auprès de la mutuelle, ou à défaut de réponse de la mutuelle dans un délai de deux mois après l'envoi d'une réclamation écrite.

L'adhérent peut se faire représenter ou se faire assister par un avocat ou un tiers de son choix. En cas de saisine par un tiers, si celui-ci n'est pas avocat, un mandat formalisé est demandé. Pour être recevable, la saisine de l'adhérent doit impérativement être accompagnée d'une copie de la réclamation adressée à la mutuelle, mentionnant notamment le destinataire de la réclamation et la date d'envoi.

### ***ARTICLE 4 – Adresses du Médiateur***

Le Médiateur peut être saisi :

- soit par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 Paris Cedex 15 ;

- soit directement par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur :

<https://www.mediateur-mutualite.fr>

### ***ARTICLE 5 – Gratuité de la procédure***

La médiation est gratuite pour l'adhérent.

Si les parties souhaitent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de leur choix ou sollicitent l'avis d'un expert, les frais éventuellement engagés restent à la charge de la partie qui a souhaité être représentée ou qui a mandaté un expert aux fins de recueillir son avis. Si la demande d'expertise est conjointe, les frais seront partagés entre les parties.

### ***ARTICLE 6 – Obligations des parties***

Les parties s'engagent à fournir tous les éléments d'information qui pourraient leur être demandés dans le cadre de l'instruction de leur dossier. Les mutuelles doivent adresser les pièces à l'appui de leur position ainsi qu'un récapitulatif des faits dans un délai maximum de 15 jours à compter de la notification par le Médiateur de la saisine.

La procédure de médiation est conduite dans un strict devoir de confidentialité et de respect des dispositions du Règlement général sur la protection des données.

Le Médiateur est responsable du traitement des données à caractère personnel des demandeurs. Il s'engage à en préserver la confidentialité et à ne les utiliser que dans le cadre du traitement des demandes de médiation.

### ***ARTICLE 7 – Arrêt de la procédure***

Les parties peuvent à tout moment mettre fin à la procédure de médiation.



### ***ARTICLE 8 – Impartialité - Conflit d'intérêts***

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Le Médiateur **répond aux exigences d'indépendance** validées par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Le Médiateur agit en toutes circonstances de manière impartiale et se comporte de manière équitable vis-à-vis des parties. Il veille à conserver sa capacité d'écoute tout au long de la médiation.

Le Médiateur informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à cette médiation.

### ***ARTICLE 9 – Prescription***

La saisine du Médiateur suspend la prescription.

### ***ARTICLE 10 – Délais de réponse et de traitement***

Le Médiateur accuse réception de la saisine et indique, dans un délai maximal de trois semaines au requérant si celle-ci est ou non recevable.

Si la saisine est recevable, le Médiateur propose une solution motivée pour régler le litige dans les trois mois à compter de la notification de sa saisine. Il s'agit d'une proposition rendue en droit et/ou en équité. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai peut être fixé dont les parties à la médiation sont informées.

### ***ARTICLE 11 – Proposition de solution***

La proposition de solution met fin définitivement à la procédure de médiation.

Dans la lettre de notification de la proposition aux parties il est précisé que cette décision peut être différente de celle qu'aurait rendue un juge et qu'elle ne prive pas les parties de leurs droits d'ester en justice si elles le souhaitent. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition de solution.

Les parties qui acceptent la proposition ne peuvent former un quelconque recours, tant amiable que judiciaire concernant le même litige.

### ***ARTICLE 12 – Notification***

La proposition du Médiateur est notifiée aux parties par lettre recommandée avec accusé de réception. Les parties doivent informer le Médiateur de leur acceptation ou de leur refus dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la notification.

En cas d'absence de réponse dans le délai fixé, il est considéré que la proposition du Médiateur est acceptée, avec les effets induits de cette acceptation.

Si la mutuelle refuse la proposition d'avis, elle doit en donner les raisons.