

Paris, le 30 août 2017

**Convention de coopération
entre
le Médiateur du E-Commerce de la FEVAD
et
le Médiateur du Groupe ENGIE**

Le Médiateur du E-Commerce de la FEVAD

Nommé dès 2012 par le Conseil d'Administration de la FEVAD, reconduit en septembre 2015 dans ses fonctions pour un nouveau mandat de 3 ans renouvelable, agréé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation depuis juillet 2016, dans le cadre des dispositions du Code de la Consommation, inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, notifié auprès de la Commission européenne, en la personne de Bernard SIOUFFI, Médiateur du E-Commerce de la FEVAD

D'UNE PART

ET

Le Médiateur du Groupe ENGIE

Désigné en juillet 2014 par la Présidence du Groupe puis en décembre 2015 par un organe collégial paritaire pour un mandat de 5 ans, et inscrit depuis février 2016, par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation, dans le cadre des dispositions du Code de la Consommation, sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, notifié auprès de la Commission européenne, en la personne de Jean-Pierre HERVÉ, Médiateur du Groupe ENGIE

D'AUTRE PART

Ci-après dénommés « les Parties »

Etant préalablement rappelé que :

La Médiation du E-Commerce de la FEVAD est un service de règlement amiable des litiges de consommation destiné aux consommateurs. Toute personne qui rencontre un problème avec une entreprise de vente aux particuliers membre de la FEVAD a la possibilité de saisir le service du Médiateur du E-Commerce de la FEVAD dans les conditions prévues par la Charte de la Médiation du E-Commerce de la FEVAD en vue de rechercher une solution amiable au litige.

Le service de médiation est placé sous l'autorité du Médiateur du E-Commerce et répond aux conditions fixées par l'article L. 612-1 du Code de la consommation et suivants relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Depuis juillet 2016, le service du Médiateur du E-Commerce de la FEVAD est agréé par les Pouvoirs Publics français et européens. Il fait ainsi partie de la liste officielle des médiateurs français qui respectent les dispositions légales en vigueur en matière de médiation de la consommation. Cette reconnaissance française s'est accompagnée d'une reconnaissance européenne. La Commission européenne a, en effet, référencé le dispositif du Médiateur du E-Commerce de la FEVAD, aux côtés des autres médiateurs européens agréés.

Le Médiateur du Groupe ENGIE est une entité indépendante et compétente pour tenter de régler à l'amiable les litiges opposant un client, un fournisseur, un producteur d'énergie ou une autre partie prenante externe à une entité du groupe ENGIE. Ce médiateur est désigné dans les conditions définies par l'article L613-2 du code de la consommation. Il est inscrit depuis février 2016 sur la liste tenue par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation, dans les conditions prévues aux articles L615-1 et suivants du code de la consommation. Il fait ainsi partie de la liste officielle des médiateurs français qui respectent les dispositions légales en vigueur en matière de médiation de la consommation. Cette reconnaissance française s'est accompagnée d'une reconnaissance officielle européenne. La Commission européenne a, en effet, référencé le dispositif du Médiateur du Groupe ENGIE, aux côtés des autres médiateurs européens agréés.

Les Parties conviennent, par la présente Convention, de mettre en œuvre les dispositions suivantes dans un esprit de coopération, au bénéfice des consommateurs en litige avec une entreprise du Groupe ENGIE, afin de faciliter leur recours à la médiation et le règlement de leur litige.

Convient de ce qui suit :

Article 1^{er} : objet de la coopération

Du fait de l'adhésion de la société ENGIE à la FEVAD depuis le 25 janvier 2017, l'objet de la présente convention est de définir les relations entre le Médiateur du E-Commerce de la FEVAD et le Médiateur du Groupe ENGIE dans les différentes situations qui pourraient les amener à échanger sur les points suivants :

- Information réciproque sur ce mode de règlement amiable des litiges,
- gestion des demandes de médiation de la consommation conjointes aux deux entités,
- gestion de la conduite de ces médiations
- la communication autour de la médiation de la consommation des deux entités.

Article 2 : rôle et missions des médiateurs

Le Médiateur du E-Commerce de la FEVAD

Le Médiateur de la FEVAD est compétent lorsqu'un particulier rencontre un litige à la suite d'un achat à distance, d'un produit ou d'un service auprès d'une entreprise adhérente de la FEVAD. Le particulier a la possibilité de saisir le Médiateur du E-Commerce de la FEVAD pour qu'il intervienne auprès de l'entreprise concernée après échec d'une démarche préalable écrite avec l'entreprise membre.

Le Médiateur du Groupe ENGIE

Le Médiateur du Groupe ENGIE est compétent pour gérer les litiges de services ou de vente d'énergie de tous types de parties prenantes avec le Groupe ENGIE et ses entités et filiales, que la vente ait eu lieu à distance (par internet) ou non.

Article 3 : articulation des médiations et échanges d'information entre les Parties

Aux termes du présent Protocole, il est convenu d'une coopération des deux médiateurs sur les points suivants :

1. Echanges réguliers sur les litiges et leur résolution, dans le strict respect de la confidentialité inhérente à chaque dossier.
2. En cas de demande de médiation relative à la société ENGIE, information du consommateur, par le service du Médiateur du E-Commerce, sur l'existence et la compétence du Médiateur ENGIE via le renvoi vers la page suivante : <http://www.mediateur-engie.com/> qui informe, par ailleurs, également de l'existence du Médiateur sectoriel de l'Energie (<http://www.energie-mediateur.fr/>). En cas de demande de médiation impliquant

 3
JPH

directement l'utilisation de techniques de vente à distance et l'application de la réglementation qui s'y rapporte, information du consommateur, par le Médiateur du Groupe ENGIE, sur l'existence et la compétence du Médiateur du e-commerce de la FEVAD via le renvoi vers la page suivante : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

3. Les deux médiateurs conviennent par ailleurs, d'échanger régulièrement sur l'évolution des règles et des process concernant leur champ de compétence. Les deux médiateurs proposent des informations sur la spécificité du droit ou des règles de fonctionnement en matière de E-Commerce et d'Energie aux collaborateurs de l'autre médiateur.
4. Par souci de transparence, le présent Protocole sera publié à l'endroit des sites qui en font mention.

Article 4 : communication

L'existence de la présente Convention, de même que toute modification qui y serait apportée, et le lien avec le site internet de chaque partie, sont accessibles sur les sites internet respectifs de chaque médiateur. Une information similaire est faite en cas de modification, de résiliation de cette Convention ou d'absence de renouvellement.

Les deux médiations échangent chaque année leurs statistiques et leurs commentaires sur les demandes de médiation impliquant conjointement ENGIE et la médiation e-commerce.

Le Médiateur du Groupe ENGIE propose à la demande des informations à destination des collaborateurs du Médiateur du E-Commerce de la FEVAD, afin de leur permettre de mieux comprendre les principales règles de fonctionnement dans le domaine de l'énergie,


Le Médiateur du E-Commerce de la FEVAD propose à la demande des informations à destination des collaborateurs du Médiateur du Groupe ENGIE, afin de leur permettre de mieux comprendre les principales règles de fonctionnement dans le domaine de la vente à distance (E-Commerce),

Article 5 : suivi de la Convention

Les Parties se tiennent mutuellement informées des demandes de médiation impliquant la société ENGIE ou le process de la médiation e-commerce ou de toute difficulté dont elles pourraient avoir connaissance concernant l'application de la présente Convention.

Elles conviennent de se rencontrer au moins une fois par an pour faire le bilan de la mise en œuvre de cette Convention.

Elles peuvent en outre convenir, à tout moment, d'ajustements ou de compléments faisant l'objet, en cas d'accord, d'avenants à la Convention.

 4
JPK

Article 6 : date d'entrée en vigueur, durée et résiliation

La présente Convention entre en vigueur dès sa signature par les Parties.

Elle est conclue pour une durée de 1 an, renouvelée par une période de 1 an, par tacite reconduction.

La Convention peut être dénoncée à tout moment, par l'une ou l'autre Partie, sous réserve d'un préavis de trois mois adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 7 : modifications

Toute demande de modification d'une partie, acceptée par l'autre partie, entraîne la signature d'une nouvelle Convention.

Fait à La Défense, le 13 Septembre 2017

En deux exemplaires originaux,

Le médiateur du E-Commerce de la FEVAD


Bernard SIOUFFI

Le Médiateur du Groupe ENGIE


Jean-Pierre HERVE