Voir la version en ligne

Syndicat National des Professions du Chien et du Chat
44 Rue des Halles
01320 CHALAMONT
snpcc@contact-snpcc.com

COMMUNIQUE DU SNPCC

La MEDIATION
Pourquoi ? Pour qui ? Comment ? Quel coût ?

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a, le 15 décembre 2017, procédé à l'examen de la candidature d'**Yves LEGEAY**, Médiateur auprès du Syndicat National des Professions du Chien et du Chat.

En date du 30 avril 2018, la CECMC a décidé d'inscrire son nom sur la liste des médiateurs de la consommation au titre de la médiation et effectuera la notification auprès de la Commission européenne dans les prochains jours.

Pourquoi ?

La MEDIATION est une obligation légale due au consommateur par tout professionnel. C'est ainsi que le SNPCC a mis en place un service de médiation à l'attention de l'ensemble des professionnels qu'il représente, adhérent(e) ou non-adhérent.

Gratuite pour le consommateur, son coût est à la charge du professionnel.
Le point fort de ce dispositif est sa force de pacification. Son objectif est de désamorcer des situations conflictuelles qui aboutiraient pour la plupart à une action judiciaire.

C'est dans cet état d'esprit que le SNPCC a choisi comme médiateur le **Pr Yves LEGEAY**.

Professeur de Médecine Vétérinaire, membre du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires et Docteur Vétérinaire, Docteur en droit, nous le connaissions pour ses qualités d'écoute et de conciliation indispensables pour mener à bien cette mission à nos côtés.

Pour sa mise en œuvre, un dossier de demande d'inscription sur la liste Européenne en tant que Médiateur de la Consommation a été déposé auprès de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (C.E.C.M.C.) qui s'est assurée, entre autres, de l'indépendance totale du médiateur vis-à-vis de notre Organisation Professionnelle.

Chaque pièce, chaque élément du dossier ont été examinés, étudiés, contrôlés.

Pour qui ?

Pour bénéficier de ce service, les professionnels seront :
- Les adhérents du SNPCC et à jour de leur cotisation,
- Les non-adhérents dès lors qu'ils auront signé une convention afin de bénéficier de cette prestation. Dans ce cas-là, l'engagement est obligatoirement pour trois ans.
« Le SNPCC ayant offert la possibilité aux professionnels non-adhérents à ce syndicat de bénéficier des services du médiateur, ceux qui choisiraient votre médiation doivent pouvoir adhérer auprès de vos services en complétant le formulaire en ligne de convention simplifiée mis à disposition par le secrétariat

de la CECMC et dont vous avez accepté les termes » (extrait du courrier de la CECMC).
Le professionnel a l'obligation de communiquer les coordonnées du médiateur compétent et dont il relève sur ses documents commerciaux (devis, factures, conditions générales de vente…) et sur son site internet (s'il dispose d'un tel support).

Lors de la conclusion d'un contrat écrit, tout professionnel doit informer le consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation. Afin que nos adhérents soient en conformité avec la loi, dès lors qu'ils utilisent les documents du SNPCC, les coordonnées d'Yves LEGEAY (nom – adresse postale – site internet) seront notées dès ré-édition sur nos actes de réservation et de vente.

Les champs de compétences du médiateur sont les suivants :
- Activité de vente de chiens et/ou de chats
- Les métiers de services aux animaux familiers (dresseur, éducateur, éducateur comportementaliste, toiletteur, handler (présentation au public, présentation en concours), les activités de promenade sans hébergement, de garde avec ou sans hébergement, d'entrainement, d'utilisation sportive et/ou de loisirs, de transport, d'entretien, de crémation, de transport, de chiens et de chats, ainsi que d'encadrement et d'animation des activités d'attelage canin sur neige et hors neige
- Les activités d'accomplissement de service de secours et protection, capture, hébergement, entretien et placement en vue de leur adoption des chiens et des chats. Ainsi que d'accomplissement, d'élevage, d'éducation, de dressage, de promotion, de chiens destinés à l'aide aux personnes souffrant de handicap

Comment ?

La demande de MEDIATION est faite par le client. Le Médiateur, si le dossier est recevable, saisira alors le professionnel. Ce dernier pourra accepter ou refuser la médiation.

Les dossiers traités sont confidentiels.

Si le professionnel accepte, le coût du traitement du dossier sera à sa charge.
Le client saisira le médiateur directement sur le site dédié à la médiation de nos professions, ou par courrier, à l'adresse postale du Médiateur.
Attention, le médiateur ne peut être saisi par le client s'il n'a pas, au préalable, prévenu le professionnel du problème qu'il rencontre et tenté de régler le dit litige. Le client gardera pour cela les preuves écrites de sa démarche.
En conformité avec la législation, le médiateur est totalement indépendant. Le SNPCC n'interviendra en rien dans les dossiers MEDIATION une fois ceux-ci engagés.

Quel coût ?

Le coût de la médiation est à la charge du Professionnel.
- Pour les adhérent(e)s du SNPCC : Le coût de l'inscription au service ainsi que celui du traitement des éventuels dossiers médiation est inclus dans le montant de leur adhésion,
- Pour les non-adhérents : Le coût de l'inscription au service médiation et le traitement des éventuels dossiers, qu'ils soient en médiation simple ou médiation complexe, sera indiqué à tout professionnel en faisant la demande.
La notion de « médiation simple » et « médiation complexe » est déterminée par le médiateur au regard du dossier présenté.
Enfin, nous rappelons que seules les entreprises disposant d'un SIRET ont cette obligation, excluant du dispositif les « éleveurs dérogataires ».
Conformément à l'article L. 641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

Le SNPCC
Représenté par Anne Marie LE ROUEIL - *Présidente*

Télécharger ce communiqué en version PDF

Les coordonnées du médiateur :

Yves LEGEAY
Médiateur de la consommation auprès du Syndicat National des Professions du Chien et du Chat
22 Boulevard A. Millerand
44200 NANTES

www.mediateurprofessionchienchat.fr
mediateur-conso@contact-snpcc.com

Accéder au site internet du Médiateur

Adhérer au SNPCC

Syndicat adhérent

U2P union des entreprises de proximité

cnams FABRICATION & SERVICES

Contact presse

Marianne PETIT

snpcc-accueil@contact-snpcc.com

CNF'PRO Formation Professionnelle Permanente

FAFCEA CHEF D'ENTREPRISE Se former, pourquoi pas vous ?

Cet email a été envoyé à {EMAIL}.
Ne pas répondre à cet email, cette boite n'est pas relevée.
Si vous souhaitez nous contacter, connectez-vous à notre site internet,
et notre partie "contact", merci !
Vous avez reçu cet e-mail car vous vous êtes inscrit(e) à la newsletter du SNPCC, où qu'une autre personne a inscrit(e) votre adresse mail afin que vous soyez informé(e) de nos informations.
Si vous ne souhaitez plus recevoir nos lettres d'informations destinées aux professionnels, vous pouvez vous désinscrire avec le bouton ci-dessous.
Cordialement. Le comité du SNPCC
Se désinscrire

© www.snpcc.com 2018 all rights reserved.