

*RAPPORT D'ACTIVITE DU MEDIATEUR
EXERCICE 2016*

Avant-propos

En 2015, la médiation de la consommation a fait l'objet d'une importante réforme.

L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application sont venus modifier le régime juridique applicable au Médiateur de la consommation.

En résumé, et depuis le 1er janvier 2016, la médiation de la consommation doit être :

- Gratuite (article L.152-1 du Code de la consommation).
- Confidentielle (article L.152-3 du Code de la consommation).
- Non obligatoire (article L.152-4 du Code de la consommation).
- Facile d'accès (article L.154-1 du Code de la consommation).

Dans le but de se conformer à cette nouvelle réglementation, CCMO Mutuelle a décidé de mettre en œuvre la procédure prévue par les textes pour nommer son propre Médiateur.

En ce sens, un organe collégial composé de deux représentants d'associations de consommateurs agréées et de deux représentants de la CCMO m'a nommé à l'unanimité, à compter du 21 avril 2016, nouveau Médiateur de la consommation de CCMO Mutuelle.

1. La mission du médiateur

Avocat associé du Cabinet Les Colonnes de Saint Vincent depuis 2000, j'ai collaboré durant de nombreuses années avec des Mutuelles Santé.

En tant que nouveau Médiateur de la CCMO, j'apporte le plus vif intérêt à l'équilibre dans les rapports contractuels et à agir en conséquence pour sa protection, ceci dans le cadre de la nouvelle réglementation en vigueur.

Je veille tout particulièrement à accomplir ma mission avec diligence, compétence, en toute indépendance et impartialité tout en appliquant une procédure transparente, efficace et équitable.

2. Les avis du Médiateur

En 2016, j'ai été saisi à trois reprises. Une première fois, pour une demande de résiliation du contrat non transmise par le courtier de l'adhérent, une seconde fois pour une demande de résiliation de contrat dans le cadre de la Loi Chatel, non acceptée par CCMO Mutuelle, et enfin une dernière fois au sujet du déremboursement des praticiens appartenant au secteur non conventionné depuis la mise en application du nouveau contrat responsable.

Ces trois saisines sont actuellement à l'étude. Leur instruction et la recherche active d'une solution vont me permettre de rendre prochainement un avis pour chacune d'entre elles.

Il est important de préciser que, dans ces trois cas, j'ai été saisi par voie de courrier.

Sur l'exercice 2016, il convient de préciser que :

- Je n'ai refusé de traiter aucun litige.
- La durée nécessaire pour résoudre un litige et les proportions des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ou encore résolu à l'amiable ne peuvent être à ce jour déterminées.
- Je n'ai coopéré avec aucun réseau de Médiateurs de litiges transfrontaliers.

L'instruction des dossiers, des avis qui seront rendus et des éventuelles actions correctives à mettre en œuvre au sein de la mutuelle, devraient permettre d'apprécier la conformité de la démarche de médiation avec sa finalité, c'est-à-dire éviter le recours à des contentieux, ainsi que d'émettre des recommandations visant à améliorer les relations de la CCMO avec ses adhérents et de réduire au maximum les sources d'ambiguïté, bien souvent à l'origine des différends.

Maître Pierre LACOEUILHE
Médiateur de CCMO Mutuelle