



CMAR

CENTRE DE MEDIATION ET D'ARBITRAGE
DE LA REUNION



GUIDE DE MÉDIATION ET D'ARBITRAGE

SOMMAIRE

- Présentation du CMAR	p-6
- Avant-propos Pourquoi recourir à la Médiation et l'Arbitrage ?	p-8
- Règlement de Médiation	p-11
- Règlement d'Arbitrage	p-21
- Médiation des litiges de la Consommation	p-39

PRÉSENTATION DU CMAR

Le centre de Médiation et d'Arbitrage de la Réunion est une association de loi 1901 créée à l'initiative des membres des Barreaux en décembre 2014.

Parmi ses membres fondateurs figurent la Chambre de Commerce et d'Industrie de La Réunion et la Chambre des Métiers de la Réunion, outre de nombreux professionnels du droit et du chiffre dont le Barreau de Saint-Pierre.

Dès sa fondation, le CMAR oeuvre en partenariat avec le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris et les Centres de Médiation et d'Arbitrage des îles de l'océan indien.

Le CMAR, dans ses statuts a pour objet, en France et à l'étranger :

• Principalement : de régler par voie de médiation ou d'arbitrage toute contestation, de quelque nature que ce soit, qui lui est soumise moyennant rémunération ;
de répondre aux besoins et au développement tant de la médiation conventionnelle que de la médiation judiciaire telle qu'elle est prévue aux articles 131-1 et suivants du Code de Procédure Civile ;
d'assurer, de procéder ou faire procéder à la formation des médiateurs et des arbitres ;
de former les chefs d'entreprises, leurs responsables juridiques internes ou leurs conseils externes, ou toute autre personne physique ou morale à la médiation et aux autres modes amiables de règlement des conflits ;
d'assurer la promotion de l'association par l'information, la prospection et tout autre moyen ;
de promouvoir la médiation, l'arbitrage ainsi que tout autre mode amiable de résolution des conflits et de contribuer à une meilleure information de ces derniers ;
d'assurer une veille juridique dans les matières couvertes par le champ des activités de l'Association.

• Généralement : d'accomplir tous actes se rattachant à l'objet sus indiqué, ou à tout objet similaire ou connexe, de nature à favoriser directement ou indirectement le but poursuivi par l'Association, son existence et son développement.

AVANT-PROPOS

Les opérateurs économiques, pour assurer un développement de leurs activités, notamment au-delà des frontières des îles comme La Réunion et les îles avoisinantes, ont besoin d'un parcours sécurisé, tant sur le plan des conditions de mise en place des partenariats, que sur la prévention et la gestion de leurs différends commerciaux.

La pérennité des relations d'affaires tant sur le plan intérieur que sur le plan international nécessite en effet des méthodes efficaces, rapides et flexibles pour gérer les différends économiques et commerciaux.

L'objectif du **CENTRE DE MEDIATION ET D'ARBITRAGE DE LA REUNION**, est précisément d'offrir aux opérateurs économiques de La Réunion et des régions avoisinantes, la possibilité de résoudre leurs difficultés éventuelles, par des méthodes alternatives rapides, économiques et efficaces.

L'ARBITRAGE et LA MEDIATION, constituent deux voies de règlement alternatif de litiges commerciaux, largement adoptés dans le monde économique et commercial, en ce qu'elles présentent des qualités indéniables :

- **LA CONFIDENTIALITE** de la procédure,
- **LA RAPIDITE** d'une solution assez souvent négociée,
- **L'ECONOMIE** réalisée sur le coût d'un procès long et coûteux,
- **LE CHOIX DES REGLES APPLICABLES en matière d'ARBITRAGE INTERNATIONAL**

LA MEDIATION est un mode amiable de règlement des différends. Un processus totalement confidentiel, appelant à une mise en confiance des parties, leur permettant de faire émerger par elles-mêmes, la solution mutuellement acceptable et acceptée, à leur différend.

Les échanges sont organisés par le ou les médiateurs, laissant totale liberté aux parties pour décider de l'issue à réserver à leurs difficultés.

L'AVANTAGE : la solution convenue est ACCEPTÉE et permet de pérenniser les relations d'affaires.

L'ARBITRAGE est un mode contentieux privé de règlement des litiges.

Il s'agit d'une procédure juridictionnelle mais qui se poursuit dans un cadre confidentiel, à la recherche de l'efficacité, en termes de rapidité.

Les arbitres sont choisis pour leur compétence et leur disponibilité, dans le souci d'assurer une procédure rapide et flexible.



CMAR

CENTRE DE MEDIATION ET D'ARBITRAGE
DE LA REUNION

MÉDIATION

RÈGLEMENT DE MÉDIATION

date d'entrée en vigueur le 1er janvier 2016

1. SAISINE DU CENTRE

1.1) La médiation est mise en oeuvre à la demande des parties lorsqu'elles en conviennent à la naissance du litige. Elle l'est également à la demande de l'une d'elles lorsque les parties en sont convenues aux termes de leur contrat.

1.2) La médiation peut aussi être mise en oeuvre :

1. à la demande d'une partie qui souhaite voir le Centre proposer cette médiation et si l'autre partie ne s'y oppose pas.

2. lorsque le Centre est saisi d'une demande d'arbitrage et qu'il estime qu'une médiation peut être proposée aux parties et si celles-ci l'acceptent.

1.3) Toute médiation dont l'organisation est confiée au CMAR emporte adhésion des parties au présent règlement.

2. DEMANDE DE MÉDIATION

2.1) Le Centre est saisi, à la demande des parties ou de l'une d'elles, d'une requête de médiation qui indique :

1. l'état civil ou la dénomination sociale et l'adresse des parties.
2. l'objet sommaire du litige.
3. leur proposition respective ou la position de la partie qui saisit le Centre.
4. le montant en litige.

2.2) La requête n'est enregistrée que si elle est accompagnée du paiement des frais d'ouverture, tels que fixés selon le barème en vigueur, en application de l'article 8 du présent règlement. En toute hypothèse, cette somme demeurera acquise au Centre.

2.3) En cas de médiation proposée par le Centre (articles 1.2 du règlement de médiation et 31 du règlement d'arbitrage la requête d'arbitrage tient lieu de requête de médiation. Elle entraîne le versement de la provision prévue à l'alinéa précédent, sur laquelle sera imputée la somme versée lors de l'enregistrement de la requête d'arbitrage.

3. INFORMATION DE L'AUTRE PARTIE

3.1) En présence d'une clause de médiation :

Lorsqu'il est saisi par une partie qui invoque l'existence d'une clause de conciliation ou de médiation stipulée au contrat objet du différend, le CMAR informe l'autre partie de la mise en oeuvre de la médiation. Il lui adresse le présent règlement et lui laisse, à réception du courrier du CMAR, un délai de quinze jours pour faire part de ses observations.

3.2) En l'absence de clause de médiation :

Dès que la demande est enregistrée, le Centre en informe l'autre partie et lui propose la mise en oeuvre de la médiation. Il lui adresse le présent règlement et lui laisse, à réception du courrier du CMAR un délai de quinze jours pour répondre à la proposition.

4. RÉPONSE À LA DEMANDE

4.1) En présence d'une clause de médiation :

Dès réception des observations de l'autre partie ou à l'expiration du délai prévu à l'article 3.1 ci-dessus, le Secrétariat général du Centre saisit la Commission de médiation du CMAR en vue de la désignation d'un médiateur.

4.2) En l'absence de clause de médiation :

En cas d'accord de l'autre partie, le Secrétariat général saisit la Commission de médiation du CMAR en vue de la désignation d'un médiateur.

En cas de refus explicite de la proposition de médiation comme en l'absence de réponse après l'expiration du délai prévu à l'article 3.2 ci-dessus, le Centre en informe la partie qui l'a saisie et clôt le dossier, les frais d'ouverture versés lui demeurant acquis.

5. DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

5.1) Dès l'accord des parties sur la médiation ou lorsque le contrat contient une clause d'adhésion au présent règlement, la Commission de médiation désigne un médiateur, choisi en fonction de la nature du litige, le cas échéant sur proposition des parties.

5.2) Le CMAR peut proposer aux parties qui assistent aux réunions de médiation un médiateur en formation. Celui-ci est alors tenu à la même obligation de confidentialité que le médiateur désigné.

6. INDÉPENDANCE, NEUTRALITÉ ET IMPARTIALITÉ DU MÉDIATEUR

6.1) Le médiateur doit être indépendant, neutre et impartial à l'égard des parties. Le cas échéant, il doit leur faire connaître, ainsi qu'au Secrétariat général du CMAR, les circonstances qui, aux yeux des parties, seraient de nature à affecter son indépendance et/ou son impartialité. Il ne peut alors être confirmé ou maintenu dans sa mission qu'après décision de la Commission de médiation et avec l'accord écrit de toutes les parties.

6.2) Le médiateur, désigné par la Commission, signe une déclaration d'indépendance.

6.3) Si au cours du processus de médiation, le médiateur constate l'existence d'un élément de nature à mettre en cause son indépendance et/ou son impartialité, il en informe les parties. Sur accord écrit de celles-ci, il poursuit sa mission. Dans le cas contraire, il suspend la médiation. La Commission de médiation procède alors au remplacement du médiateur.

7. RÔLE DU MÉDIATEUR ET DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

7.1) Le médiateur aide les parties à rechercher une solution négociée à leur différend. Dans la loyauté et le souci du respect des intérêts de chacune des parties, il est maître des modalités d'exécution de sa mission. S'il l'estime utile, il peut entendre les parties séparément, après avoir reçu leur accord de principe. Dans ce cas, il veille à assurer un équilibre de traitement entre toutes les parties et à faire respecter la confidentialité du processus (voir article 7.5 ci-dessous).

7.2) En médiation conventionnelle, le médiateur, au début de sa mission, fait signer par les parties une convention de répartition des frais et honoraires de médiation.

7.3) Lorsqu'il existe une clause de médiation, le refus d'une partie d'assister à la première réunion organisée par le médiateur donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal de carence remis par le médiateur au Centre.

7.4) Un constat de fin de mission est établi par le médiateur lorsque la médiation s'achève sans que les parties soient parvenues à un accord. Le Secrétariat général du CMAR procède alors à la clôture du dossier et en informe les parties.

7.5) Le médiateur, les parties et leurs conseils sont tenus à la plus stricte confidentialité pour tout ce qui concerne la médiation; aucune constatation, déclaration ou proposition, effectuée devant le médiateur ou par lui, ne peut être utilisée ultérieurement, même en justice, sauf accord formel de toutes les parties.

7.6) La durée de la médiation ne peut excéder deux mois à compter de la désignation du médiateur par le Centre. Cette durée peut être prolongée par le CMAR ou le juge ayant ordonné la médiation, avec l'accord du médiateur et de toutes les parties, le Centre se réservant la possibilité de clore d'office le dossier à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la saisine du médiateur, les frais administratifs lui demeurant acquis.

7.7) S'il apparaît au médiateur que le processus de médiation n'aboutira pas à un accord, il peut mettre fin d'office à sa mission. De même et à tout moment, chacune des parties peut librement mettre un terme au déroulement de la médiation.

7.8) Dans l'hypothèse où le médiateur s'estime dans l'impossibilité de poursuivre sa mission, il suspend cette dernière. Il en avertit aussitôt le Secrétariat général du CMAR. La Commission de médiation procède alors à son remplacement dans les meilleurs délais, si les parties en expriment le souhait.

Dans l'hypothèse prévue à l'article 1.2, à tout moment, les parties peuvent demander qu'il soit mis fin à la médiation et, le cas échéant, que soit immédiatement mise en oeuvre la procédure d'arbitrage.

Le médiateur ne peut être désigné arbitre ni intervenir à quelque titre que ce soit dans le litige subsistant, sauf à la demande écrite de toutes les parties.

L'accord intervenu au cours de la médiation fait l'objet d'un écrit signé par les parties.

Dans l'hypothèse d'un litige à caractère international, les parties peuvent demander au médiateur s'il est disposé à être désigné par le Centre en qualité d'arbitre afin de rendre une sentence d'accord-parties.

En cas de réponse positive du médiateur, le CMAR ouvre une procédure d'arbitrage. Aux frais et honoraires dus au titre de la médiation, sont ajoutés la moitié des frais et honoraires qui seraient dus au titre de l'arbitrage conformément au minimum de la tranche applicable au litige, tels que prévus par le barème annexé au règlement d'arbitrage en vigueur au jour de la saisine initiale du Centre.

Après le versement de la somme éventuellement due au titre de cette procédure d'arbitrage, la Commission d'arbitrage est saisie d'une demande de validation de la désignation de l'arbitre.

La sentence est prononcée dans les conditions prévues au règlement d'arbitrage du CMAR.

8. FRAIS ET HONORAIRES DE LA MÉDIATION

8.1) Les frais et honoraires de la médiation sont fixés, selon le cas, en fonction du barème forfaitaire ou proportionnel annexé au présent règlement, en vigueur au moment de la saisine du Centre.

8.2) Au cours d'une médiation qui n'est pas soumise au barème forfaitaire, le Centre peut demander le versement d'une provision complémentaire à valoir sur les frais et honoraires définitifs.

8.3) Sauf accord différent des parties, les frais et honoraires sont répartis également entre elles.

9. INTERPRÉTATION ET RÈGLEMENT EN VIGUEUR

9.1) Toute interprétation du présent règlement est du ressort du Centre.

9.2) La demande de médiation est instruite conformément au règlement et au barème en vigueur au jour de son introduction.



CMAR

CENTRE DE MEDIATION ET D'ARBITRAGE
DE LA REUNION

ARBITRAGE

RÈGLEMENT D'ARBITRAGE

date d'entrée en vigueur le 1er janvier 2016

1. ADHÉSION

Les parties sont tenues à l'application des dispositions du présent règlement, soit par la signature d'une convention d'arbitrage désignant le CMAR pour l'organisation de l'arbitrage, soit par adhésion volontaire au présent règlement, soit en cas de désignation du Centre par une juridiction étatique.

SAISINE

2. DEMANDE D'ARBITRAGE

2.1) Le CMAR est saisi par une demande d'arbitrage qui contient :

- l'état civil ou la raison sociale et l'adresse du demandeur et, le cas échéant, le nom et l'adresse de son conseil.
- l'état civil ou la raison sociale et l'adresse du défendeur et, le cas échéant, le nom et l'adresse de son conseil.
- un exposé succinct de l'objet du litige et des demandes présentées.
- lorsque les parties sont convenues de trois arbitres, l'indication de celui que le demandeur propose de désigner.

2.2) La demande est fournie en autant d'exemplaires que de défendeurs, plus un pour le CMAR.

Elle doit être communiquée par lettre recommandée avec accusé de réception, ou tout autre moyen électronique assurant et justifiant de la réception par le destinataire.

2.3) La demande n'est enregistrée que si elle est accompagnée du paiement des droits d'ouverture, tel que figurant dans le barème en vigueur au jour de la demande.

3. RÉPONSE À LA DEMANDE

3.1) Dès son enregistrement, la demande est notifiée au défendeur par le CMAR par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou tout autre moyen électronique assurant et justifiant de la réception par le destinataire. Cette notification impartit au défendeur un délai de 30 JOURS pour produire sa réponse.

3.2) La réponse adressée au Centre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre moyen électronique doit indiquer, s'il y a lieu à désignation de 3 arbitres, le nom de l'arbitre proposé par le défendeur. Cette réponse contient également les demandes reconventionnelles et doit être communiquée au CMAR en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause.

3.3) Dès réception de la réponse, le CMAR la communique au demandeur dans les mêmes formes que prévues à l'article 3.1.

4. DÉFAUT DE RÉPONSE

A défaut de réponse et à l'expiration du délai prévu à l'article 3.1, le CMAR vérifie que la notification ainsi prévue est bien parvenue à destination et :

1. en cas de clause compromissoire ne comportant pas la désignation du CMAR, en informe le requérant et clôt le dossier, les droits d'ouverture lui demeurant acquis.
2. en cas de clause compromissoire désignant le CMAR pour organiser l'arbitrage, met en oeuvre la procédure arbitrale conformément aux dispositions ci-après, chaque acte de procédure arbitrale conformément aux dispositions ci-après, chaque acte de procédure devant être notifié à la partie défaillante.

5. DEMANDES ADDITIONNELLES

Des demandes additionnelles peuvent être portées devant le tribunal arbitral, qui décidera de les accueillir en fonction d'un lien suffisant avec les demandes antérieures et de l'état d'avancement de la procédure.

6. EXAMEN PRÉLIMINAIRE PAR LA COMMISSION D'ARBITRAGE

Si la désignation du CMAR ou si la compétence arbitrale est contestée avant la constitution du tribunal arbitral, la Commission d'arbitrage apprécie à première vue la possibilité de mettre en oeuvre la procédure arbitrale.

7. ASSISTANCE ET REPRÉSENTATION DES PARTIES

7.1) Chaque partie peut se faire assister par toute personne de son choix.

7.2) Elle peut se faire représenter à l'instance arbitrale par toute personne à qui elle a donné pouvoir à cet effet.

8. COMMUNICATIONS ET NOTIFICATIONS

8.1) Les mémoires, dossiers, correspondances et pièces, doivent faire l'objet d'une communication simultanée à toutes les parties ou, sur leur demande, à leurs représentants, à chacun des membres du tribunal arbitral et au CMAR.

8.2) Les communications sont valablement faites à l'adresse indiquée par les arbitres et à l'adresse indiquée par les parties ou, sur leur demande, à leurs représentants. Tout changement d'adresse doit être communiqué aux parties, aux arbitres et au CMAR, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

8.3) Les décisions de la Commission d'arbitrage sont communiquées aux parties ou, sur leur demande, à leurs représentants et aux arbitres.

9. PROVISIONS, SAISINE DU TRIBUNAL ARBITRAL, FRAIS ET HONORAIRES

9.1) Dès que le CMAR dispose des demandes respectives des parties ou à l'expiration du délai visé à l'article 3.1 du présent règlement, il adresse à toutes les parties un appel identique de provisions sur frais et honoraires calculées conformément au barème en vigueur et payables dans le délai fixé par le CMAR.

9.2) Le tribunal arbitral ne peut être effectivement saisi par le CMAR qu'après le versement complet des provisions appelées. Si l'une des parties est défaillante dans ce versement, ou dans le versement d'une éventuelle provision complémentaire, une autre partie peut pallier cette défaillance ou y substituer un cautionnement bancaire agréé par le CMAR.

9.3) À défaut de paiement des provisions, après expiration du délai fixé et sans l'offre d'une partie de pallier à la défaillance de l'autre, le CMAR constate la caducité de la demande. Il en informe les parties, les droits d'ouverture lui demeurant acquis.

9.4) Si une partie offre de pallier la défaillance de l'autre, elle peut demander à la Commission d'arbitrage que la provision totale à verser soit révisée et fixée en fonction de sa seule demande. Si la Commission accepte, le tribunal arbitral ne sera saisi que de la demande de la partie ayant payé la provision.

9.5) La partie défaillante ne peut saisir le tribunal arbitral d'une demande reconventionnelle qu'après avoir procédé au paiement de la provision mise à sa charge.

9.6) Si, en cours d'arbitrage, des demandes additionnelles sont formulées par les parties, la Commission d'arbitrage, sur demande du tribunal arbitral présentée le plus tôt possible et en toute hypothèse avant l'audience finale, peut appeler une provision complémentaire dont le paiement est soumis aux modalités prévues au alinéas 2, 3 et 4 du présent article. En cas de défaut de paiement dans le délai imparti, les demandes additionnelles sont réputées non-avenues.

10. MESURES CONSERVATOIRES ET PROVISOIRES

Après la saisine du tribunal arbitral, les mesures conservatoires et provisoires sont de la compétence de ce dernier, sauf si leur nature implique qu'elles soient ordonnées par une autre autorité.

CONSTITUTION DU TRIBUNAL ARBITRAL

11. NOMBRE D'ARBITRES

À moins que les parties n'en fixent conjointement le nombre, le tribunal arbitral est composé par décision de la Commission d'arbitrage en tenant compte des caractéristiques du litige. Le nombre d'arbitres est nécessairement impair.

12. NOMINATION DES ARBITRES

12.1) La désignation de l'arbitre unique ou du président du tribunal arbitral ou, en cas d'arbitrage multipartite, du tribunal arbitral en son entier, est effectuée par la Commission d'arbitrage, le cas échéant sur proposition des parties ou des arbitres choisis. Si l'arbitrage présente un caractère international, l'arbitre unique ou le président du tribunal arbitral est, sauf volonté contraire des parties, d'une nationalité différente de ces dernières.

12.2) Lorsqu'un arbitre doit être proposé par une partie et que celle-ci ne fait pas de proposition dans le délai imparti par le CMAR, l'arbitre est désigné par la Commission d'arbitrage.

12.3) Toute proposition effectuée par les parties est soumise à confirmation de la Commission d'arbitrage.

13. INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ DES ARBITRES

13.1) Les arbitres doivent, avant d'accepter leur mission, révéler à la Commission d'arbitrage toute circonstance susceptible d'affecter leur indépendance ou leur impartialité. Ils doivent également révéler sans délai toute circonstance de même nature qui pourrait naître après l'acceptation de leur mission.

13.2) Ils sont confirmés ou maintenus dans leur mission sur décision de la Commission d'arbitrage prise après avoir recueilli l'avis des parties.

13.3) Les arbitres s'engagent à se rendre disponibles pendant toute la durée de la procédure et à agir avec loyauté et célérité.

14. SAISINE DU TRIBUNAL

Le tribunal arbitral est saisi à compter de la date de la communication du dossier par le CMAR, conformément aux stipulations des articles 9.2 et 18.1 du présent règlement.

15. RÉCUSATION

15.1) La partie qui entend récuser un arbitre pour une circonstance révélée ou apprise après sa désignation doit immédiatement et au plus tard dans les trente jours de la connaissance de la cause de récusation adresser à la Commission d'arbitrage une demande motivée. Après avoir procédé à une instruction contradictoire, la Commission d'arbitrage se prononce sur cette demande par décision non motivée et non susceptible de recours. La demande de récusation n'est plus recevable après que la sentence ait été rendue.

15.2) L'instance arbitrale est suspendue en attendant la décision de la Commission d'arbitrage.

16. REMPLACEMENT

16.1) L'arbitre s'engage à accomplir sa mission jusqu'à son terme.

16.2) En cas d'empêchement ou de récusation d'un arbitre, il est pourvu à son remplacement selon les modalités qui ont présidé à sa désignation, le délai d'arbitrage étant suspendu depuis la survenance ou la révélation de la cause de remplacement jusqu'à l'acceptation de sa mission par le nouvel arbitre.

16.3) Le tribunal arbitral ainsi complété décide alors des modalités de reprise de l'instance.

PROCÉDURE ARBITRALE

17. SIÈGE ET LANGUE DE L'ARBITRAGE

17.1) Sauf convention contraire des parties, le siège de l'arbitrage est à SAINT-DENIS (Réunion). Le tribunal arbitral peut, s'il le juge approprié, tenir des réunions ou des audiences en dehors du siège.

17.2) La langue de l'arbitrage est choisie par les parties. À défaut, elle est fixée par le tribunal arbitral en tenant compte des caractéristiques du litige. La langue Française sera utilisée aussi longtemps que la langue de l'arbitrage ne sera pas déterminée.

18. RÈGLES APPLICABLES A LA PROCÉDURE

18.1) Lorsque le tribunal arbitral est constitué, le CMAR communique à chacun de ses membres une copie des demandes des parties ainsi que des pièces justificatives qui y sont annexées.

18.2) Il appartient ensuite au tribunal arbitral d'organiser la procédure, sous la forme qu'il estime appropriée, en tenant compte de la nature de l'affaire et des dispositions prévues par les parties.

Le document organisant la procédure sera communiqué par le tribunal arbitral au CMAR dans un délai de huit jours à compter de sa signature par toutes les parties et le tribunal arbitral.

18.3) La partie qui, en connaissance de cause et sans motif légitime, s'abstient d'invoquer en temps utile une irrégularité devant le tribunal arbitral est réputée avoir renoncé à s'en prévaloir.

18.4) Sauf accord des parties et du tribunal arbitral, la procédure arbitrale est confidentielle et les audiences ne sont pas publiques.

19. RÈGLES APPLICABLES AU FOND

19.1) Le tribunal arbitral statue en droit, sauf si les parties lui ont conféré mission de statuer en amiable composition.

19.2) Les parties sont libres de choisir les règles de droit que le tribunal arbitral devra appliquer au fond du litige. À défaut d'un tel choix, le tribunal arbitral applique les règles de droit qu'il juge appropriées.

20. MESURES D'INSTRUCTION

20.1) Le tribunal arbitral peut, à la demande d'une partie ou d'office, ordonner toute mesure d'instruction.

20.2) Le tribunal arbitral peut procéder lui-même à toute vérification qu'il estime nécessaire, en se transportant, si besoin est sur les lieux. Il peut décider d'entendre des témoins, des experts commis par les parties, ou toute autre personne dont l'audition a été sollicitée par une partie ou décidée par lui.

20.3) S'il l'estime utile, le tribunal arbitral peut nommer un ou plusieurs experts, définir leur mission qui devra se dérouler contradictoirement et recevoir leur rapport.

20.4) Toute difficulté dans le déroulement de l'expertise, non réglée par l'expert et les parties, sera soumise au tribunal arbitral.

20.5) Dans cette hypothèse, le délai de l'arbitrage peut être prorogé du temps nécessaire à la mesure d'instruction dans les conditions prévues à l'article 24.2.

21. ORDONNANCES DE PROCÉDURE

Le tribunal arbitral, ou son président s'il a été habilité à le faire par les autres arbitres, peut régler par ordonnance tout incident de procédure. Ces ordonnances ne sont pas susceptibles de recours.

22. CLÔTURE DES DÉBATS

Lorsque le tribunal s'estime suffisamment informé, il prononce la clôture des débats et met l'affaire en délibéré avec indication de la date à laquelle, sauf incident, la sentence sera transmise à la Commission d'arbitrage.

SENTENCE

23. FORME ET CONTENU DES SENTENCES

23.1) La sentence arbitrale est rendue à la majorité des arbitres constituant le tribunal arbitral. À défaut de majorité, le président du tribunal arbitral statuera seul. Elle doit être motivée.

23.2) Le projet de sentence arbitrale est communiqué à la Commission d'arbitrage, qui pourra faire toutes observations qui lui paraîtront utiles. La Commission d'arbitrage indique notamment le montant des frais et honoraires d'arbitrage et précise le montant des provisions versées par chacune des parties. Le tribunal arbitral statue dans la sentence sur la répartition des frais et honoraires et sur les montants dus par chacune des parties.

23.3) La sentence, datée et signée par les arbitres, ou, le cas échéant, avec mention des éventuels refus de signature, est remise à la Commission d'arbitrage en autant d'originaux que de parties, plus un original conservé dans les archives du CMAR.

23.4) S'il l'estime approprié, le tribunal arbitral rend des sentences partielles ou intermédiaires.

24. DÉLAIS

24.1) La sentence est rendue par le tribunal arbitral dans le délai le plus bref, selon les caractéristiques du litige. En toute hypothèse, elle doit l'être dans le délai maximum de six mois à compter de la saisine du tribunal arbitral par le CMAR, telle que prévue à l'article 14 du présent règlement.

24.2) Ce délai peut être prorogé soit par accord des parties, notifié par le tribunal arbitral à la Commission d'arbitrage, soit par la Commission d'arbitrage elle-même saisie par le tribunal arbitral agissant d'office ou sur demande d'une des parties.

25. RECOURS CONTRE LA SENTENCE RENDUE EN FRANCE

25.1) La sentence ne peut être frappée d'appel. En matière interne, les parties peuvent déroger à cette règle.

25.2) La sentence peut être frappée d'un recours en annulation. En matière d'arbitrage international, les parties peuvent renoncer à ce recours par convention spéciale et expresse.

26. SENTENCE D'ACCORD-PARTIES

Les parties parvenues à un accord au cours de l'instance arbitrale peuvent demander au tribunal arbitral, qui peut y consentir, de la constater dans une sentence.

27. COMMUNICATION DES SENTENCES AUX PARTIES

27.1) Après paiement intégral des frais et honoraires définitifs de l'arbitrage, le CMAR communique la sentence aux parties ou à leur représentant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Des copies certifiées conformes par le CMAR peuvent être ultérieurement délivrées aux seules parties ou à leurs ayant droits.

27.2) La sentence est confidentielle. Toutefois, elle peut être publiée avec l'accord écrit et selon les modalités déterminées par les parties à l'instance.

28. RECTIFICATION, OMISSION DE STATUER ET INTERPRÉTATION

28.1) Le tribunal arbitral peut, à la demande d'une partie, réparer les erreurs matérielles qui affecteraient la sentence.

28.2) Le tribunal arbitral, à la demande d'une partie :

- interprète la sentence.

- complète sa sentence s'il a omis de statuer sur un chef de demande dont il était saisi.

28.3) Les demandes de rectification d'erreur matérielle et d'omission de statuer ou d'interprétation sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au CMAR qui en saisit le tribunal arbitral. Elles ne sont cependant recevables que si le tribunal arbitral peut à nouveau être réuni et si elles sont formées dans un délai de trois mois à compter de la communication de la sentence.

28.4) Si le tribunal arbitral ne peut être réuni et si les parties ne s'accordent pas pour le reconstituer, le tribunal arbitral préconstitué tel que prévu à l'article 30 est compétent.

28.5) Toutes ces demandes sont instruites contradictoirement.

28.6) Le tribunal arbitral statue par décision motivée dans les plus brefs délais et au plus tard dans les deux mois de sa saisine.

29. EXÉCUTION DE LA SENTENCE

En soumettant leur litige à l'arbitrage du CMAR, les parties s'engagent à exécuter la sentence sans délai.

30. TRIBUNAL ARBITRAL PRÉCONSTITUÉ

30.1) Le CMAR met un tribunal arbitral préconstitué à la disposition des parties qui souhaiteraient d'un commun accord y avoir recours.

30.2) Le tribunal arbitral préconstitué comprend trois arbitres titulaires et trois arbitres suppléants. Ils sont nommés par la Commission d'arbitrage pour une durée de deux ans, renouvelable.

30.3) Le tribunal arbitral préconstitué siège en formation collégiale, composée de trois arbitres titulaires. En cas d'empêchement ou de récusation d'un ou plusieurs arbitre(s) titulaire(s), la Commission d'arbitrage désigne parmi les suppléants celui ou ceux qui siègera(ont) en lieu et place du ou des titulaire(s).

30.4) Les arbitres du tribunal arbitral préconstitué désignent, parmi eux et pour chaque instance, un président.

30.5) En cas d'accord des parties, le tribunal arbitral préconstitué est composé d'un arbitre unique choisi par la Commission d'arbitrage parmi les arbitres titulaires et suppléants.

30.6) Sous réserve des dispositions du présent article, toutes les autres dispositions du règlement d'arbitrage sont applicables.

MODE AMIABLE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

31. MÉDIATION

31.1) Une médiation peut être proposée aux parties, soit par la Commission d'arbitrage, tant que le tribunal arbitral n'a pas été saisi, soit par le tribunal arbitral lui-même après sa saisine.

31.2) Si les parties l'acceptent, la médiation est immédiatement organisée dans les conditions prévues au règlement de médiation du CMAR. La procédure arbitrale est suspendue pendant la durée de la médiation. Aucun membre du tribunal arbitral ne peut être désigné en qualité de médiateur.

31.3) Si cette médiation n'aboutit pas à un accord mettant fin au litige, la procédure et le délai d'arbitrage reprennent leur cours. La Commission d'arbitrage en informe les parties en rappelant le principe de confidentialité prévu à l'article 7.5 du règlement de médiation.

PROCÉDURE ARBITRALE ACCÉLÉRÉE

32. MISE EN OEUVRE DE LA PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE

32.1) Une procédure arbitrale accélérée peut être mise en oeuvre à la demande des parties.

32.2) Le tribunal arbitral organise la procédure accélérée et impose alors notamment les délais, pour permettre le prononcé d'une sentence dans les trois mois de sa saisine par le CMAR. Il peut statuer sur pièces, si les parties le demandent.

32.3) Le délai abrégé pour le prononcé de la sentence peut être exceptionnellement prorogé par la Commission d'arbitrage.

APPLICATION DU RÈGLEMENT

33. INTERPRÉTATION ET RÈGLEMENT EN VIGUEUR

Toute interprétation du présent règlement est du ressort du CMAR.

L'arbitrage est soumis au règlement et au barème en vigueur au jour de la demande d'arbitrage.



CMAR

CENTRE DE MEDIATION ET D'ARBITRAGE
DE LA REUNION

**MÉDIATION DES LITIGES
DE LA CONSOMMATION**

MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le décret N° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation vient transposer en droit français la directive 2013/11 de l'Union Européenne du 21/05/2013 concernant le règlement extrajudiciaire des litiges à la consommation.

LE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

La médiation, un mode extrajudiciaire, est en plein développement de résolution des litiges. Elle peut prendre différentes formes et il est de plus en plus fréquent que les entreprises mettent à la disposition des consommateurs un service de médiation pour traiter leurs réclamations.

La généralisation de la médiation présente plusieurs avantages. Elle donne confiance aux consommateurs et renforce leurs droits.

Ils peuvent en cas de réclamations avoir un moyen de recours gratuit, simple.

Cette médiation n'est pas financée sur les deniers publics mais par les entreprises. Elle préserve ainsi les finances publiques et incite les entreprises à éviter des comportements générant des réclamations.

Enfin la médiation joue un rôle de prévention des

conflits en participant à l'objectif de désengorgement des tribunaux.

La médiation des litiges de la consommation satisfait à certaines exigences :

- un accès aisé par voie électronique ou courrier simple à toutes les parties consommateurs ou professionnels ;

- elle est gratuite pour les consommateurs sauf recours à la charge des parties d'un avocat pour se faire représenter ou assister ;

- enfin chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont également à sa charge.

LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION : RÔLE ET STATUT

Le médiateur de la consommation notifie aux parties sa saisine, il communique à leur demande, tout ou partie des pièces du dossier et peut recevoir les parties ensemble ou séparément en leur faisant connaître la solution qu'il propose.

Le médiateur rappelle :

- leur liberté d'accepter ou de refuser sa proposition de solutions ;
- la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- la possibilité d'une solution différente de la décision rendue par un juge.

Il doit également préciser les effets juridiques de l'acceptation ainsi que le délai d'accord ou de refus qui doit intervenir dans un délai maximum de 90 jours.

Le médiateur de la consommation 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 la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Le site internet du médiateur de la consommation comprend les informations suivantes :

- les adresses postale et électronique du médiateur ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 155-2 ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- ses diplômes ou son parcours professionnel ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et

réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;

- les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 152-2 ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

EVALUATION ET CONTRÔLE

Le texte instaure une Commission d'Evaluation et de contrôle de la médiation de la consommation composée :

- d'un conseiller d'Etat ;
- d'un conseiller à la Cour de Cassation en activité ou honoraire ;
- de 04 personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;
- de 02 représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ;
- de 02 représentants d'organisations professionnelles.

La Commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 154-3 et décide de leur inscription sur cette liste.

L'INFORMATION ET L'ASSISTANCE DU CONSOMMATEUR

En application de l'article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ces conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.

Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Le site internet de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier.

Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

Enfin, en vue du traitement d'éventuels différends, l'intermédiaire fournit les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et indique les modalités de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du

livre 1er du code de la consommation.

L'intermédiaire fournit également les coordonnées et l'adresse de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Le Centre de Médiation et d'Arbitrage de la Réunion se tient à votre disposition pour toutes informations complémentaires et conseils



*Adresse : Ordre des Avocats de Saint-Pierre
28 rue Archambaud 97410 Saint-Pierre*

*Tél : 0262 25 05 29 / Fax : 0262 35 55 57 / mail : contact@cmar.re / www.cmar.re
0262 21 19 71*

