



MEDICYS



CONVENTION-TYPE FÉDÉRATION DÉSIGNATION D'UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION



[Ce document est la convention type validée par la CECMC pour les Fédérations. Elle est signée entre Medicys et la Fédération concernée. Le professionnel d'une fédération adhérente reste libre de contractualiser avec un autre médiateur de la consommation]



Entre les soussignés

[Médicys- Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice - adresse - représentant légal]

Ci-après dénommée : « l'entité de médiation »

Et

[Nom et coordonnées de la fédération/groupe - représentant légal],

Ci-après dénommé : « le professionnel »

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel¹.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe 1 de la présente convention.

¹ Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.



Notamment, l'entité de médiation déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L. 613-1 du code de la consommation. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Le professionnel pour sa part, représente des professionnels adhérents à sa structure dans le(s) secteur(s) de [type de secteur]

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

Article premier : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du Code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

[Nom et coordonnées de la fédération/groupe] recommande Medicycs comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre l'un de ses adhérents et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

En particulier, Medicycs est compétente pour examiner, sur saisine recevable du consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L. 611-1 du code de la consommation entre l'un de ses membres et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

Observations n° 1 de la CECMC (en fin de document)

Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 3 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Observations n°2 de la CECMC (en fin de document)

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe 1. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit



notamment permettre aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Si elle a pour objet de proposer différents types de médiation dont la médiation de la consommation, elle se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet autonome et spécifique.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Article 3 : Liste des médiateurs

Médicys désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste disponible en annexe 2 de la présente convention. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Observations n° 3 de la CECMC (en fin de document)

A réception de chaque saisine de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste jointe en annexe 2 en fonction de la proximité géographique (lieu du domicile du consommateur), des spécificités du litige au sein du secteur concerné, tout en évitant tout risque de conflit d'intérêts.

Observations n° 4 de la CECMC (en fin de document)

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, 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 le professionnel ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.



De même, si le professionnel ou le consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec le professionnel et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

Article 4 : Engagements du professionnel

Le professionnel :

- assume le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- n'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers du médiateur, personne physique, désigné par Médicys.

Observations n° 5 de la CECMC (en fin de document)

- fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses adhérents de la possibilité pour leurs clients consommateurs de recourir à l'entité de médiation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

Article 5 : Confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

Article 6 : Budget, coût de la médiation et répartition des



frais

Observations n°6 de la CECMC

Observations n°7 de la CECMC

L'entité de médiation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

I - Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants : frais d'enregistrement du professionnel, traitement administratif du dossier de médiation sur support papier ou électronique (examen de la recevabilité du dossier, suivi administratif de la médiation), honoraire du médiateur, frais de transports

Observations n° 8 de la CECMC (en fin de document)

II - Ces frais sont financés de la manière suivante :

- Cotisation annuelle au maximum de 25€ HT/an par entreprise adhérente

- Honoraires de médiation :

- e-médiation 60€ HT
- médiation sur mesure (audioconférence, visio-conférence ou présentiel) : 300 € HT par séances de médiation de deux heures

- Frais de déplacement : au réel selon accord avec le professionnel.

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de Médicys qui les rétrocède totalement ou en partie au médiateur concerné.

Article 7 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant cette période de trois ans, le mandat de Médicys est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans.

L'entité de médiation rappellera au professionnel la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

Observation n° 9 de la CECMC (en fin de document)

L'une ou l'autre des parties peut dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.



Article 8 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'obtention du référencement par la CECMC de Médicys et de son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

La présente convention entrera en vigueur à compter de l'obtention du référencement de la CECMC dont l'entité de médiation est informée par courrier nominatif.

Toute modification du contenu de la présente convention fera l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. Si la liste des médiateurs affectés à la présente convention devait être modifiée, la CECMC en sera systématiquement informée qu'il s'agisse d'un retrait de noms de médiateurs ou d'un ajout d'un ou de nouveaux médiateurs ; en ce dernier cas, le processus habituel de demande de validation de tout nouveau médiateur sera suivi (communication d'un dossier). A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

Article 9 : Règlement des litiges

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

Article 10 : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de Médicys de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

Observations n° 10 de la CECMC (en fin de document)

La présente convention est complétée par les documents suivants:

- Observations de la CECMC à la présente convention
- Annexe 1: Processus de médiation de la consommation Médicys
- Annexe 2: Liste des médiateurs préalablement acceptée par la CECMC



Fait à Paris, le [date de signature du contrat]

Pour la fédération/groupe

Pour Médicys



Observations de la CECMC

Observations n°1 de la CECMC : la CECMC recommande d'utiliser la terminologie « consommateur » ou « client consommateur » puisque sont exclus du champ de la médiation de la consommation les éventuels « clients professionnels » du professionnel signataire de la convention.

Observations n°2 de la CECMC : les médiateurs, personnes physiques, intervenant dans le cadre d'une convention signée par une association ou une société de médiateurs et un professionnel ne sont pas référencés « médiateurs de la consommation » en tant que tels et ne font, donc, pas l'objet d'une notification à la Commission européenne. En conséquence, les médiateurs, personnes physiques, ne peuvent se prévaloir du titre de médiateur de la consommation.

Observations n°3 de la CECMC : le médiateur est invité à motiver ses décisions constatant l'irrecevabilité des demandes de médiation et ses propositions de solution.

Observations n°4 de la CECMC : la désignation doit s'effectuer sur des critères objectifs en tenant compte, en priorité, du lieu de domicile du consommateur, et de la connaissance du secteur professionnel concerné et en évitant tout risque de conflit d'intérêt...

Observations n°5 de la CECMC : ainsi, il ne peut être envisagé que le professionnel propose à l'association ou la société de médiateurs la mise à disposition de personnel rémunéré par lui pour réceptionner et traiter la partie administrative des saisines de médiation ; c'est à l'association de médiateurs de le faire.

Observations n°6 de la CECMC : décrire de façon détaillée le modèle économique choisi par l'association ou la société de médiateurs : le paiement éventuel par le professionnel d'un droit d'entrée, d'une cotisation annuelle, les honoraires éventuels demandés par dossier de médiation. S'il existe plusieurs niveaux d'honoraires correspondant à différentes prestations offertes, le préciser et le détailler. Il est recommandé de limiter le type de prestation de médiation proposé au maximum à trois niveaux. Peuvent être pris en compte le montant du litige ou la complexité du dossier.

Observations n°7 de la CECMC : la rémunération des médiations :²- doit être déterminée pour toute la durée de la convention, qui peut toutefois comporter des tarifs différents au fil de ses trois années d'exécution ;²- ne pourra être modifiée par rapport aux prévisions de la convention qu'au moment où celle-ci sera renouvelée.

Observations n°8 de la CECMC :²- le modèle économique, quel qu'il soit, doit prendre en compte l'ensemble du travail effectué pour l'examen d'un dossier, depuis la saisine du médiateur jusqu'à la clôture du processus de médiation. La non-recevabilité d'un dossier ne peut donner lieu à elle seule à la demande d'un paiement ; en effet, le professionnel n'est informé des saisines et est invité à entrer en médiation, que si celles-ci sont déclarées recevables par le médiateur. Préciser si des frais de débours sont susceptibles d'être facturés au professionnel (transport, hébergement, location de salle...

- Si le médiateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à la charge de l'entité de médiation. En revanche, si le professionnel ou le consommateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à sa charge. En cas de



demande conjointe du professionnel et du consommateur d'expertise, les frais sont partagés entre les parties au litige. Il est rappelé que les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades du processus de la médiation.

Observations n°9 de la CECMC : *la CECMC recommande un contact préalable, quelle qu'en soit la forme, entre l'entité de médiation et le professionnel avant la reconduction de la convention.*

Observations n°10 de la CECMC : *les dispositions relatives à toute forme de cession de contrat ne peuvent être admises eu égard au principe d'irrévocabilité du médiateur).*

[Document complété par les annexes : “processus de médiation” et “liste des médiateurs”]
