

CONVENTION-CADRE DE DESIGNATION D'UN MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Entre les soussignés

Médicys – Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice –
73, boulevard de Clichy - 75009 Paris – représenté par sa présidente, Christine Valès

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

Et

Nom et coordonnées de l'organisation professionnelle :

Adresse :

Représenté(e) par

En sa qualité de

Ci-après dénommée : « 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 Ier « 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 professionnel

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 aux adhérents du professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a

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.

également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1** de la présente convention.

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 exerçant les activités suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par le professionnel adhérent)*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

dans le(s) secteur(s) : *(cf. liste des secteurs établie par la CECMC)*

.....
.....
.....
.....

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.

Le professionnel recommande, à ses professionnels adhérents, Médicys comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre eux et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, Médicys est compétent 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 des adhérents du professionnel et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

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 les professionnels adhérents qui choisissent cette entité de médiation.

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.

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.

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 rémunérés 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.

A réception de chaque saisine du 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.

En application de l'article R.613-1 du code de la consommation, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige 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 adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client 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-cadre signée avec le professionnel et validée 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 cas échéant, tout ou partie du 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 ;
- recommande à ses professionnels adhérents de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses professionnels adhérents de l'existence de la présente convention-cadre et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- recommande à ses professionnels adhérents de désigner Médicys comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et un consommateur. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur ;
- informe ses professionnels adhérents que, s'ils souhaitent désigner Médicys comme médiateur de la consommation, ils doivent réaliser une adhésion simplifiée en ligne sur le site de Médicys.

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 et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, 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 adhérent 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

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.

II - Ces frais sont financés de la manière suivante :

- Cotisation annuelle au maximum de 25€ HT/an payable par *(à compléter : le professionnel ou le professionnel adhérent)*
- Honoraires de médiation payable par le professionnel adhérent :
 - o E-médiation : 60€ HT,
 - o Médiation sur mesure (audioconférence, visio-conférence ou présentiel) : 300€ HT par séances de médiation de deux heures,
 - o Frais de déplacement : au réel selon accord avec le professionnel adhérent.

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, sous réserve de sa validation par la CECMC. 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.

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 sera effective, une fois signée par les parties, sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC qui sera notifiée à l'entité de médiation par voie écrite.

Toute modification de la présente convention fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. 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 ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

La présente convention est complétée par les documents suivants :

Annexe 1 : Processus de médiation de Médicys

Annexe 2 : Liste des médiateurs désignés par Médicys

Le professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention-cadre.

Fait à *Paris*, le

Pour *Médicys*

Christine Valès, Présidente

Signature

Pour *le professionnel (le nommer)*

M./Mme

Signature