

CONVENTION DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION



MEDIATION PROFESSIONNELLE
24 rue Albert de Mun, 33 000 Bordeaux

SSV

JLL

CONVENTION- CADRE

(Organisations professionnelles)

Entre les soussignés

La Société Médiation Professionnelle, n° de siret 81438535700011 24 RUE ALBERT DE MUN
33000 BORDEAUX FRANCE

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

Et

Nom et coordonnées de l'organisation professionnelle :

Adresse :

Représenté(e) par

En sa qualité de

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.

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

Paraphe

SSV JHL

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 de la consommation a mis en place un service de médiation de la consommation, constitué notamment d'une équipe de médiateurs, personnes physiques et auquel les adhérents du professionnel peuvent souscrire. L'entité de médiation a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure **en annexe 1** (cf. Charte) 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)*

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.

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 adhérents de la fédération, entreprises ou professionnels, et leurs clients consommateurs, en application des dispositions du titre 1^{er} 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, la « *Société Médiation professionnelle* » 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, la « Société Médiation professionnelle » 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 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 la choisissent.

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 :

Dans le cadre de la présente convention, l'entité de médiation désigne un ou plusieurs médiateurs, personnes physiques, dont les noms sont mentionnés en **annexe 2**

Ces médiateurs, personnes physiques, 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, neutralité et impartialité, dans le cadre d'un processus transparent, 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 de consommateur, l'entité de médiation désigne un de ces médiateurs, personnes physiques, parmi la liste jointe en annexe 2 en fonction de la proximité géographique du lieu du domicile du consommateur, des spécificités du litige, tout en évitant tout risque de conflits d'intérêt. :

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, 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, la neutralité 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 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 **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 la « Société Médiation professionnelle » ;
- 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 la « Société Médiation professionnelle » 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 la « Société Médiation professionnelle » comme médiateur de la consommation, ils doivent réaliser une adhésion simplifiée en ligne sur le site www.mediateur-consommation-smp.fr**

Article 5 : Liste des professionnels-adhérents de la fédération

Les professionnels-adhérents qui souhaitent souscrire au service de médiation de la consommation, objet de la présente convention, se doivent de procéder explicitement et volontairement à leur souscription.

La souscription au service de médiation de l'entité de médiation par le professionnel-adhérent se fait sur le site internet de l'entité de médiation : www.mediateur-consommation-smp.fr

La CECMC disposera de la possibilité de consulter en ligne la liste des professionnels, adhérents de la fédération, ayant souscrit au service de médiation de la consommation objet de la présente convention.

Article 6 : 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 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 7 : 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.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais de traitement des dossiers, de mise en place de la plateforme en ligne, du suivi des dossiers, de l'élaboration du rapport annuel, des médiations et des frais y afférents.

Frais de mise en place

Les frais de mise en place de la plateforme en ligne de médiation de la consommation sont facturés une seule fois, la première année, aux conditions figurant sur l'annexe tarifaire.

Ces frais de mise en place sont pris en charge par ~~le professionnel/~~ **le professionnel adhérent**

(rayer la mention inutile)

Abonnement triennal

L'abonnement est facturé annuellement aux conditions figurant sur l'annexe tarifaire

Cet abonnement est pris en charge par ~~le professionnel/~~ **le professionnel adhérent**

(rayer la mention inutile)

Frais de médiation

Le médiateur apprécie, après recevabilité d'un dossier, le niveau de complexité et le tarif de médiation qui aura le plus de chance de permettre la résolution du litige et le propose aux parties. Il sera facturé ~~au professionnel- ou~~ **professionnel adhérent** *(rayer la mention inutile)* le montant correspondant, que la médiation ait abouti ou non.

- *Médiation simple* : 150 euros HT par médiation (le médiateur prend contact par téléphone avec chacune des parties au litige, recueille leurs prétentions et apprécie s'il peut les amener à trouver un accord. S'il y a accord des parties, le médiateur en fait le constat par écrit. S'il n'y a pas d'accord, une proposition de médiation est envoyée aux parties. (délais de réponse à la proposition de médiation de 1 mois)
- *Médiation complexe* : 350 euros HT par médiation (mise en place d'une navette téléphonique plus longue que la médiation simple entre le professionnel et le consommateur)
- *Médiation présenteielle* : Dans le cas où la complexité du dossier le justifierait et en accord avec le professionnel, le médiateur, personne physique, peut proposer des prestations complémentaires de médiation (entretiens individuels, réunions collectives...) sur une base tarifaire de 150 euros HT par heure.

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

Article 8 : durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature, sous réserve qu'elle soit validée par la CECMC. Pendant cette période de trois ans, le mandat de l'entité de médiation est irrévocable sauf cas de force majeure.

La présente convention sera renouvelée par tacite reconduction pour une 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 9 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'obtention du référencement par la CECMC de l'entité de médiation 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 ou de la liste des médiateurs qui y sont affectés fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

Article 10 : 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 11 : 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 l'entité de médiation de la liste des 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 la « Société Médiation professionnelle »/ charte
- **Annexe 2** : Liste des médiateurs désignés par « Société Médiation professionnelle »
- **Annexe 3** : Synthèse des tarifs

Le professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention-cadre. Le président de la société Médiation Professionnelle atteste la conformité de la présente convention avec le modèle validé par la CECMC le 16.10.2018

Fait en 2 exemplaires

Le

Le

Dénomination du « professionnel » :

Dénomination de l'entité de médiation :

Jean-Louis Lascoux, président de la
société Médiation Professionnelle

Signature :



Signature :



Annexe 1

CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION



1. Préambule

La charte de la médiation de la « **Société de la Médiation Professionnelle** », ci-après dénommée « l'entité de médiation » est rédigée conformément à la législation en vigueur, s'inscrit dans le cadre du règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation à savoir :

- Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- Vu le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- Vu l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- Vu le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- Vu le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;
- Vu les articles L611-1 à L616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation
- Vu les articles R 612-1 à R616-2 de la partie réglementaire de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation du Code de la consommation ;

Conformément à l'article R 612.1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le processus de médiation de la consommation implique une démarche volontaire des parties : liberté d'entrer ou non dans un processus de médiation ; liberté d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur ; le recours devant une juridiction lors du processus de médiation est toujours possible mais en ce cas la médiation se clôt.

2. Champs de compétence de l'entité de médiation «Société de la Médiation Professionnelle»

a) les litiges entrant dans le champ de compétence de l'entité de médiation

La procédure de médiation, objet de la présente Charte, a pour objet de traiter tout différend ou litige né entre le professionnel et son client agissant en qualité de consommateur, portant sur l'exécution d'un contrat de vente de marchandises ou de contrat de prestation de services faisant l'objet d'un litige national ou transfrontalier.

Pour entrer dans le champ de compétence de l'entité de médiation, le litige doit concerner un professionnel ayant adhéré à la médiation proposée par « société professionnelle de la médiation » par le biais d'une convention spécifique validée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

L'entité de médiation ne peut être saisie que de demandes de médiation rédigées en langue française et seulement pour des litiges opposant un consommateur à un professionnel ayant adhéré à l'entité de médiation.

b) Les litiges exclus

Conformément à l'article L.611-3, il convient de rappeler que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- 1° Aux litiges entre professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Enfin, ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant :

- 1° Les services d'intérêt général non économiques
- 2° Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux
- 3° Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

3. Qualités de l'entité de médiation de la consommation

L'entité de médiation de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, et neutralité dans le cadre d'une procédure transparente, efficace.

Conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation, elle 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'intérêt ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission.

Toute situation de conflit d'intérêt fera l'objet d'une information de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ainsi que de suites qui y sont données.

L'entité de médiation de la consommation est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission Européenne, établie et mise à jour par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

(décision de la CECMC du 16/10/2018)

La CECMC évalue l'activité de médiation de la consommation de l'entité de médiation de la consommation Société de la Médiation Professionnelle et en contrôle la régularité.

3.1 Impartialité

Par son expérience, la durée de son mandat, l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle est une personne morale identifiée qui apporte aux consommateurs des garanties de neutralité, d'impartialité et d'indépendance tant d'elle-même que de ses médiateurs, personnes physiques.

Les médiateurs personnes physiques, se sont engagées auprès d'elle à accompagner les parties pour que soit élaborée d'une manière impartiale, neutre et indépendante une solution aux saisines présentées par les consommateurs.

Les médiateurs, personnes physiques, favorisent la recherche de solution amiable et pérenne, en altérité, de la manière qu'ils estiment la plus appropriée aux intérêts des parties.

3.2 Indépendance

L'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle est désignée pour un mandat de trois ans renouvelable par le biais de conventions signées avec les professionnels qui souhaitent relever de cette médiation.

Elle dispose de moyens suffisants lui permettant de garantir pleinement l'exécution de ses missions.

Elle dispose d'un budget propre et d'une équipe de médiateurs, personnes physiques. Elle est irrévocable pendant la durée de son mandat de trois ans sauf cas de force majeure.

Elle ne peut recevoir aucune instruction des professionnels avec lesquels elle a signé une convention et n'a aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec eux.

3.3 Compétence

L'entité de médiation fait appel à des médiateurs, personnes physiques, ayant suivi une formation spécifique à la médiation telle qu'enseignée par l'Ecole Professionnelle de la Médiation et de la Négociation, c'est-à-dire exercée par des professionnels titulaires du Certificat d'Aptitude à la Profession de Médiateur (CAP'M©) et bénéficiant d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Le médiateur, personne physique, possède une expertise des conflits et de la qualité des relations entre professionnel et consommateur, ainsi que de bonnes connaissances juridiques dans le domaine droit de la consommation.

Le médiateur, personne physique actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue. Il est affecté à une convention ou à plusieurs conventions signées par l'entité de médiation de la consommation en fonction de ses connaissances du secteur professionnel concerné. Il pourra lui être demandé en tant que de besoin de suivre une formation spécifique au regard de la technicité juridique du secteur professionnel suivi.

4. Informations et Libertés

4.1 Confidentialité

Conformément à l'article L. 612-3 du Code de la Consommation, 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, pénale et administrative.

Le professionnel et les consommateurs, parties à la médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre du processus de médiation. Sauf exceptions prévues par la loi, les constatations et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être ni divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le Médiateur, personne physique, et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du différend ou du litige ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;

- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.

Le Médiateur, personne physique, ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Il convient, toutefois, de noter que la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) peut, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

4.2 Traitement des données personnelles

Les informations demandées dans le cadre de la saisine sont destinées au médiateur, personnes physiques afin de lui permettre de traiter la demande. Dans le cadre d'une saisine de l'entité de médiation de la consommation via son site internet, le consommateur veillera à fournir l'ensemble des informations demandées.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée, le client consommateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pouvant être exercé en écrivant à : **Société de la Médiation Professionnelle** – Médiation de la consommation - 24, Rue Albert de Mun – 33 000 Bordeaux.

5. Engagements de l'entité de médiation et des professionnels

5.1 Engagements des professionnels

Les professionnels ayant désigné l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle comme médiateur de la consommation communiquent de façon appropriée sur l'existence de ce médiateur, son rôle, son champ de compétence et les modalités de saisine notamment au travers la mise en place d'un lien sur le site internet de chaque professionnel, renvoyant vers le site internet de l'entité de médiation.

Les professionnels indiquent également sur leur site internet, s'ils en possèdent un, sur leurs documents commerciaux ou en l'absence de ces supports, sur tout moyen approprié les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Le professionnel s'engage auprès de l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle à faire preuve de diligence dans la communication de tous documents qui lui seraient demandés.

5.2 Engagement de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à proposer aux parties une médiation de qualité.

Conformément à l'article R.614.1 du Code de la Consommation, l'entité de médiation met à la disposition des consommateurs un site internet dédié à la médiation de la consommation qui comprend les informations suivantes :

- Les adresses postale et électronique de l'entité de médiation ;
- La mention de son inscription sur la liste des Médiateurs référencés par la CECM
- La décision de sa nomination et la durée de son mandat

- Les diplômes ou le parcours professionnel des médiateurs, personnes physiques, intervenant dans le cadre de cette charte ;
- L'information de son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- La référence au livre VI, chapitre 1^{er}, du code de la consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et réglementaire) ;
- Les cas dans lesquels, en application de l'article L.612-2, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation (Cf partie 2 du paragraphe 1) ;
- La liste des langues utilisées pour la médiation en application de l'article R.614-1 du code de la consommation ;
- Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation en application de l'article R.614-1) : http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm
- Le déroulement de la médiation ;
- Le rôle du Médiateur.

6. Modalités de saisine de l'entité de médiation de la consommation

Le client consommateur du professionnel saisit le Médiateur de la consommation :

1. En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site www.mediateur-consommation-smp.fr
2. ou en écrivant à l'adresse suivante :
Société de la Médiation Professionnelle
Médiation de la consommation
 24, rue Albert de Mun
 33 000 Bordeaux

La saisine de l'entité de médiation de la consommation doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française.

Dans sa saisine, le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage

7. Déroulement et durée de la Médiation de la consommation

7.1 L'éligibilité du dossier à la médiation de la consommation

Une fois l'entité de médiation de la consommation « Société Médiation Professionnelle » saisie par le consommateur, le responsable « médiation de la consommation » de cette entité vérifie que le

litige concerne un professionnel qui a désigné la Société de la Médiation Professionnelle comme entité de médiation de la consommation.

Il procède également à l'examen des éventuelles exclusions prévues aux articles L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation.

Si le dossier n'entre pas dans les exclusions précitées, le responsable l'envoie alors pour traitement au médiateur, personne physique, agréé par la CECMC pour intervenir dans le cadre de la convention signée avec le professionnel concerné.

7.2 Recevabilité de la demande de Médiation de la consommation

Le service de la médiation de la consommation de l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle peut être saisi d'un différend ou litige de consommation lorsque :

- Aucune solution n'a pu être trouvée entre le consommateur et le professionnel, la réponse apportée par le professionnel à une réclamation écrite du client, n'ayant pas permis de résoudre le litige.
- Le professionnel n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, la demande est alors éligible à la médiation.

L'examen de recevabilité est effectué par le médiateur, personne physique, désigné. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat.
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige entre dans le champ de compétence de la Société de la Médiation Professionnelle c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel la Société de la Médiation Professionnelle a signé une convention.

a) *Si la demande est recevable*

Le médiateur confirme la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au secrétaire de la consommation, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par la Société de la Médiation Professionnelle.

Le courrier précise également que :

- l'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine
- la réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle d'un juge
- à tout moment, les parties peuvent se retirer du processus

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

Le médiateur apprécie, ainsi, le type de médiation qu'il utilisera, notamment selon les modalités suivantes :

- ⇒ *Médiations simples* : dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni de nombreux contacts avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.
- ⇒ *Médiations complexes* : dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.
- ⇒ *Médiation présentielle* : étude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

Le type de médiation implique un tarif spécifique prévu dans la convention signée avec le professionnel.

«En cas d'absence de réponse du professionnel dans les huit jours de l'envoi du courrier, le médiateur, personne physique, prend contact **par tous moyens** avec le professionnel pour s'accorder sur la mise en place éventuelle du processus de médiation. En cas de refus, le médiateur en informe immédiatement le consommateur par courriel ou par courrier simple. Dans le cas contraire, le processus de médiation est enclenché.

b) Si la demande n'est pas recevable

En cas de non recevabilité de sa demande, le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation et des raisons de l'irrecevabilité.

Le consommateur est informé par le médiateur, personne physique, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier, si sa demande de médiation est recevable ou pas.

7.3 Le processus de médiation

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la Consommation, les parties à la médiation ont la faculté, à leur charge, de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

a) Déroulement de la médiation

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants du code de la consommation. Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

Le médiateur recueille les prétentions de chacune des parties. Il communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le traitement du dossier est écrit et peut se faire par échange de courriels. La réponse du médiateur, personne physique, est rédigée en français.

Conformément à l'article R 615-5 du code de la consommation, le processus de médiation a une durée maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la saisine. Le

délai de quatre-vingt-dix jours peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe. Il en avertit dans ce cas immédiatement les parties.

b) la fin de la médiation

A l'issue de la médiation et conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation et à défaut d'accord entre les parties, le médiateur fera connaître à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique, et leur rappelle que:

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution ;
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge;
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution et le délai dans lequel les parties devront se décider ;
- La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier ;
- Les parties doivent lui répondre dans le délai de 15 jours.

Il est recommandé de mettre en œuvre l'accord dans un délai d'1 mois à compter de sa notification (sauf situation complexe définie dans l'avis du médiateur, personne physique) ; les parties informent l'entité de médiation et le médiateur, personne physique concerné, de toute éventuelle difficulté dans la mise en œuvre de la proposition faite et acceptée

8. Suivi de la médiation et archivage du dossier

Le responsable médiation veille au respect du délai de quatre-vingt-dix jours sauf prolongation et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur 10 jours avant l'expiration du délai, il contacte le médiateur et lui demande l'état du dossier.

En cas d'accord intervenu, le responsable médiation s'assure du suivi de l'accord et reprendra contact avec les parties en fonction du délai prévu dans l'accord et en l'absence de délai précisé au plus tard dans le mois de la signature du protocole d'accord.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par la Société de la Médiation Professionnelle. Les dossiers traités par l'intermédiaire de la plateforme en ligne seront archivés électroniquement. Les dossiers seront conservés pendant 2 ans sauf disposition contraire des textes.

9. Frais et honoraires de la médiation de la consommation

La médiation est gratuite pour le consommateur les frais étant supportés en intégralité par le professionnel. Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateurs ...), les frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et la Société de la Médiation Professionnelle, en vigueur au moment de la saisine.

Les honoraires de médiation ne sont pas fonction du résultat de la médiation et sont entièrement déterminés dans un document écrit selon des modalités conventionnellement fixées avec le professionnel.

10. Clôture du processus de médiation

Le processus de Médiation prend fin :

- Par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige.
- Par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation.
- En cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige.
- En cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.
- Par le refus ou l'acceptation de la proposition du médiateur, personne physique. Conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation, le Médiateur, personne physique, leur rappelle par courrier simple ou par voie électronique :
 - Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
 - Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
 - Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge

Le médiateur, personne physique précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci de 15 jours indique que, passé ce délai, l'absence de réponse du client consommateur équivaudra à un refus de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

Le médiateur peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

11. Rapport annuel et Charte

11.1 Charte

Un exemplaire de la Charte de la médiation est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de l'entité de médiation.

11.2 Rapport annuel

Tenue des statistiques

Le responsable médiation la Société de la Médiation Professionnelle récolte et centralise les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article R614-2 du code de la Consommation à savoir :

1. Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
2. Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
3. La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
4. Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
5. La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
6. S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
7. L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

Conformément à l'article R.614-2 du code de la consommation, chaque année, l'entité de médiation établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande et qui comporte les informations suivantes :

- Le nombre de litiges dont l'entité de médiation a été saisie et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

Annexe 2

Liste des médiateurs, personnes physiques, intervenant dans le cadre de cette convention :

Annexe 3



Synthèse des tarifs

Tous les tarifs sont HT.

Abonnement annuel	
Abonnement par membre de la fédération par an	

	Médiation simple	Médiation complexe	Médiation présentielle¹
Coût de la médiation	150 €	350 €	150 € / heure

¹ En sus les frais de déplacement et d'hôtellerie sur justificatifs



 Paraphe
