Pégase CONSO
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

CHARTE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

DE L'ASSOCIATION PÉGASE CONSO

La charte de la médiation de l'association PÉGASE CONSO, est rédigée conformément à la législation en vigueur, s'inscrit dans la cadre du règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation à savoir :

- 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 ;

- 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 ;

- l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;

- le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation dans les litiges de consommation ;

- le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;

- les articles L. 611-1 à L. 616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation

- les articles R. 612-1 à R. 616-2 de la partie règlementaire 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.

L'association PEGASE CONSO est une association Loi 1er juillet 1901 qui a son siège social sis 6 place Saint tugal 53000 LAVAL déclarée auprès de la préfecture de Mayenne.

Article 1 : Champ d'application de la médiation de la consommation

La présente Charte régit le processus de médiation visant à résoudre à l'amiable tout différend ou litige survenant entre un professionnel et son client consommateur.

On entend par consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article liminaire du Code de la consommation);

On entend par professionnel, toute personne physique ou morale, publique ou privée qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article liminaire du code de la consommation)

Elle s'applique notamment aux litiges relatifs :

- à l'exécution d'un contrat de vente de marchandises ;
- à l'exécution d'un contrat de prestation de services ;
- aux litiges de nature nationale ou transfrontalière.

Conformément à l'article L. 611-3, 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 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.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation (art. L. 611-4) 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.

ARTICLE 2 - L'entité de médiation de la consommation

ARTICLE 2.1 - Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'entité de médiation

Pour être recevable, le litige doit impliquer un **professionnel ayant adhéré à la médiation proposée** par l'association PÉGASE CONSO, dans le cadre d'une **convention spécifique validée** par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (**CECMC**).

La médiation est exclusivement accessible aux litiges opposant **un consommateur à un professionnel adhérent**, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme professionnel, et doit être formulée **par écrit, en langue française**.

ARTICLE 2.2 - Qualités de l'entité de médiation de la consommation

PÉGASE CONSO exerce sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente et efficace.

Indépendance et impartialité

Conformément à l'article R. 613-1 du Code de la consommation, elle informe immédiatement les parties de toute circonstance susceptible d'altérer son impartialité ou son indépendance, ou pouvant engendrer un conflit d'intérêt. Les parties disposent alors du droit de s'opposer à la poursuite de la médiation.

Tout conflit d'intérêt identifié fait l'objet d'une notification auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ainsi que les suites qui y sont données.

Par son expérience, la durée de son mandat, l'entité de médiation Pégase Conso 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, de la manière qu'ils estiment la plus appropriée aux intérêts des parties.

L'entité de médiation PÉGASE CONSO est désignée pour un mandat renouvelable de trois ans, 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.

Inscription et reconnaissance officielle

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 CECMC.

Contrôle et suivi de l'activité

Depuis une décision du 16 octobre 2018, la CECMC assure l'évaluation continue de l'activité de médiation des entités de médiation de la consommation, en veillant à leur conformité et à la régularité de leurs pratiques.

Compétence du médiateur personne physique

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 du 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.

ARTICLE 3 - 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.

ARTICLE 4 – Déroulement et durée de la Médiation de la consommation

Article 4.1 Saisine de Pégase CONSO par le consommateur :

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

- **soit en ligne** : via le formulaire accessible sur le site www.pegase-conso.fr

- **soit par courrier** : **Association Pégase Conso,** 6-8 Place Saint Tugal, 53000 LAVAL

La demande doit impérativement être formulée par écrit, en langue française.

Elle doit inclure les éléments suivants :

1. **identité du consommateur** : nom, prénom, coordonnées complètes (adresse postale, téléphone, e-mail) ;
2. **nature du litige** : une description détaillée et factuelle ;
3. **pièces justificatives** : documents utiles à la compréhension du dossier (contrats, factures, échanges avec le professionnel) ;
4. **tentatives de résolution** : preuve des démarches effectuées auprès du professionnel ;
5. **attentes du consommateur** : demandes du requérant et solutions envisagées par lui.

ARTICLE 4.2 - L'éligibilité du dossier à la médiation de la consommation

Dès réception de la demande, le responsable de l'association Pégase Conso vérifie :

- **la désignation du Médiateur : l**e litige concerne un professionnel ayant désigné Pégase Conso comme entité de médiation de la consommation ;
- **les exclusions légales** : prévues aux articles L. 611-3 et L. 611-4 du Code de la consommation.

Après avoir réalisé ces vérifications, Pégase CONSO adresse au consommateur un accusé de réception de sa saisine.

Si le dossier est éligible, il est transmis au Médiateur personne physique agréé par la CECMC pour traitement.

ARTICLE 4.3 - Recevabilité de la demande de Médiation de la consommation

L'association PÉGASE CONSO peut être saisie 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 écrite 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 de l'association PÉGASE CONSO en charge du dossier sera choisi en fonction de sa compétence, de sa disponibilité et éventuellement de sa proximité géographique avec les parties concernées.

Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, à savoir :

1. 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 ;

2. le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal ;

3. la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;

4. le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5. le litige entre dans le champ de compétence de Pégase Conso (si le litige concerne un profes-sionnel avec lequel PÉGASE CONSO a signé une convention).

a) Si la demande est recevable

Le Médiateur confirme la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel, par e-mail ou courrier simple, sous trois semaines à compter de la réception du dossier par PÉGASE CONSO.

Le courrier précise :

1. le délai maximal de 90 jours pour la médiation (prolongeable pour les cas complexes) ;
2. la possibilité pour les parties de se retirer à tout moment ;
3. que la réponse apportée pourra être différente de celle d'un juge.

Le Médiateur détermine le type de médiation applicable :

- **Médiation à distance** : dossier ne demandant pas une étude longue par le médiateur ni de recherches complémentaires, ni de nombreux contacts avec les parties, rédaction de la solution proposée par le médiateur si nécessaire.

- **Médiation présentielle :** étude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiations en présence des parties, rédaction de la solution proposée par le médiateur si nécessaire.

Un tarif spécifique, variant selon le type de médiation, est prévu dans la convention signée avec le professionnel.

Le professionnel dispose de 20 jours pour répondre à la notification.

En cas d'absence de réponse dans ce délai, la médiation est réputée refusée. En cas de refus du professionnel, le consommateur en sera immédiatement informé.

b) Si la demande n'est pas recevable

Le consommateur est informé par le médiateur du rejet de sa demande, sous trois semaines à compter de la réception de son dossier, avec explication des motifs.

ARTICLE 4.4 - Le processus de médiation

Conformément aux articles L. 612-1 et R. 612-1 du Code de la consommation :

- la médiation est gratuite pour le consommateur ;
- les parties peuvent être assistées, à leurs frais, par une personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- une expertise peut être sollicitée à leurs frais. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés par les parties.

Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité et leur adresse la présente charte de médiation.

a) Déroulement de la médiation

- le médiateur recueille les prétentions de chacune des parties et réceptionne les pièces qu'elles lui communiquent ;

- il peut recevoir les parties, ensemble ou séparément, ou communiquer avec elles par tout moyen (échange de courriels, téléphone, visioconférence…).

À défaut d'accord entre les parties (Article R 612-4 du code de la consommation), le médiateur fera connaitre à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, 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, adaptée à chaque litige particulier ;

- les parties doivent lui répondre dans le délai de 15 jours/1 mois ; tout défaut de réponse de l'une ou l'autre des parties dans ce délai vaut refus.

b) la fin de la médiation

La médiation prend fin dans un délai maximum de 90 jours (sauf exception liée à la complexité du litige) à compter de la date de la notification de la saisine par le médiateur.

La médiation prend fin :

- Soit si un accord amiable est trouvé entre les parties

- Soit, à défaut d'accord amiable, si les parties acceptent ou refusent la solution proposée par le médiateur pour régler leur litige

- Soit l'une des parties décide de mettre fin à la médiation en se retirant du processus.

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.

Si l'une ou l'autre des parties souhaite faire homologuer leur accord de médiation conventionnelle pour lui donner force exécutoire, cette homologation peut être demandée conformément aux dispositions des articles 1565 à 1567 du Code de Procédure Civile.

Dans le respect du principe de confidentialité, le médiateur Pégase CONSO notifie la fin de la médiation au consommateur et au professionnel.

En cas de refus d'entrer en médiation, d'arrêt du processus de médiation de la consommation ou de non-aboutissement à un accord, une attestation de médiation sera délivrée aux parties. La médiation étant un processus confidentiel, l'attestation indiquera uniquement :

- Soit qu'une médiation a été tentée (lorsque la médiation n'a pas pu se mettre en place)

- Soit qu'une médiation a été engagée et n'a pu aboutir à un accord amiable.

ARTICLE 5 - Suivi de la médiation et archivage du dossier

Le responsable de PÉGASE CONSO 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.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par Pégase Conso. 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. Un état synthétique des dossiers sera ensuite conservé sans limitation de durée, à des fins archivistiques et statistiques.

ARTICLE 6 : Prescription

Le consommateur doit introduire sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Les parties sont informées que, conformément aux dispositions de l'article 2238 du Code civil, les délais de prescription sont suspendus à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord écrit, à compter de la première réunion de médiation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée de six mois, au minimum, à compter de la date à laquelle soit l'une et/ou l'autre des parties, soit le médiateur, déclare(nt) que la médiation est terminée.

ARTICLE 7 - 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 ou son assureur. Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateurs ...), ces frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés par accord entre les parties.

Les frais kilométriques éventuellement engagés par le consommateur dans le cadre d'une médiation en présentiel resteront également à sa charge.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et Pégase Conso, 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 fixées par convention avec le professionnel.

ARTICLE 8 - Charte

Un exemplaire de la présent Charte de la médiation est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet www.pegase-conso.fr .

ARTICLE 9 - Rapport annuel

PÉGASE CONSO récolte et centralise les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article R. 614-2 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 communique au CECMC et met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande et qui comporte les informations suivantes :

ARTICLE 10. Mise en place d'un site internet

Pégase CONSO a mis en place un site internet consacré à la médiation de la consommation.

Le site permet un accès direct aux informations relatives au processus de médiation de la consommation.

Il comporte un formulaire destiné aux consommateurs afin qu'ils puissent déposer en ligne une demande de médiation de la consommation.

ARTICLE 11 - Traitement des données personnelles

Les informations demandées dans le cadre de la saisine sont destinées au médiateur, personne physiques afin de lui permettre de traiter la demande. Dans le cadre d'une saisine de ***PÉGASE CONSO*** via son site internet, le consommateur veillera à fournir l'ensemble des informations demandées afin de permettre non seulement le traitement du litige mais également la gestion, la facturation et le suivi du dossier.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée et du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, le consommateur et le professionnel bénéficient d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pouvant être exercé en écrivant à : ***PÉGASE CONSO***, 6-8 Place Saint Tugal, à Laval (53000).