Pégase CONSO
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

CONVENTION INDIVIDUELLE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Entre les soussignés

L'association PEGASE CONSO, Association Loi 1901, dont le siège social est 6 place saint Tugal 53000 LAVAL, inscrite auprès de la Préfecture de la Mayenne sous le numéro W532007907

ci-après nommée, l'entité de médiation,

D'une part,

Et

LE PROFESSIONNEL

ci-après nommé, le professionnel,

D'autre part,

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.[1]

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la Commission d'Evaluation 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.

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.

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.

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, exerce les activités suivantes : dans le 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.

Le professionnel désigne Pégase CONSO comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

En particulier, Pégase CONSO est compétent pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation entre le professionnel et le client consommateur de celui-ci[2]..

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.

2 Ne sont pas considérés comme litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les prestataires publics de l'enseignement supérieur et les services de santé. Par ailleurs, la médiation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ou un autre professionnel.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à en annexe 2 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 clients 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 consacré à la médiation de la consommation.

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 :

Pégase CONSO désigne un médiateur, personne physique, parmi ceux inscrits sur la liste qui figure 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 client consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

connaissance appropriée du secteur professionnel concerné et lieu du domicile du consommateur.

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 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 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 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 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 de médiation par Pégase CONSO ou le médiateur, personne physique, désigné par Pégase CONSO ;
- Fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- Informe ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à l'entité de médiation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et inscrit ses coordonnées de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié ;

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 et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

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

Le coût de la médiation est supporté par le professionnel selon les tarifs mentionnés en annexe 3.

Les tarifs pourront être réévalués au terme de la présente convention.

L'entité de médiation détermine, 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 de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- Frais postaux et de photocopies ;
- Frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- Rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- Frais de fonctionnement de toute nature (dont les frais de personnel, s'il y a lieu).

Des frais de débours sont susceptibles d'être facturés au professionnel correspondant aux frais de déplacement (frais kilométriques, transport, péage, parking, hébergement, repas ou autres) ou frais d'organisation de la médiation (location de salle, frais de vidéo conférence, frais de traductions ou autres).

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.

II - Ces frais sont financés de la manière suivante :

a) Le professionnel verse une cotisation annuelle de 50€

b) Le coût de la prestation de médiation est supporté par le professionnel par le versement des honoraires de médiation en fin de médiation, à réception de la facture comme mentionnés à l'annexe 3.

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès Pégase CONSO 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 Pégase CONSO 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 sera effective, une fois signée par les parties.

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 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 Pégase CONSO de la liste de médiateurs notifiés à la Commission Européenne.

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

La présente convention est complétée par les documents suivants :

Annexe 1 : Processus de médiation de l'association PEGASE CONSO

Annexe 2 : Liste des médiateurs de l'association PEGASE CONSO

Annexe 3 : Tarifs et honoraires de médiation de PEGASE CONSO

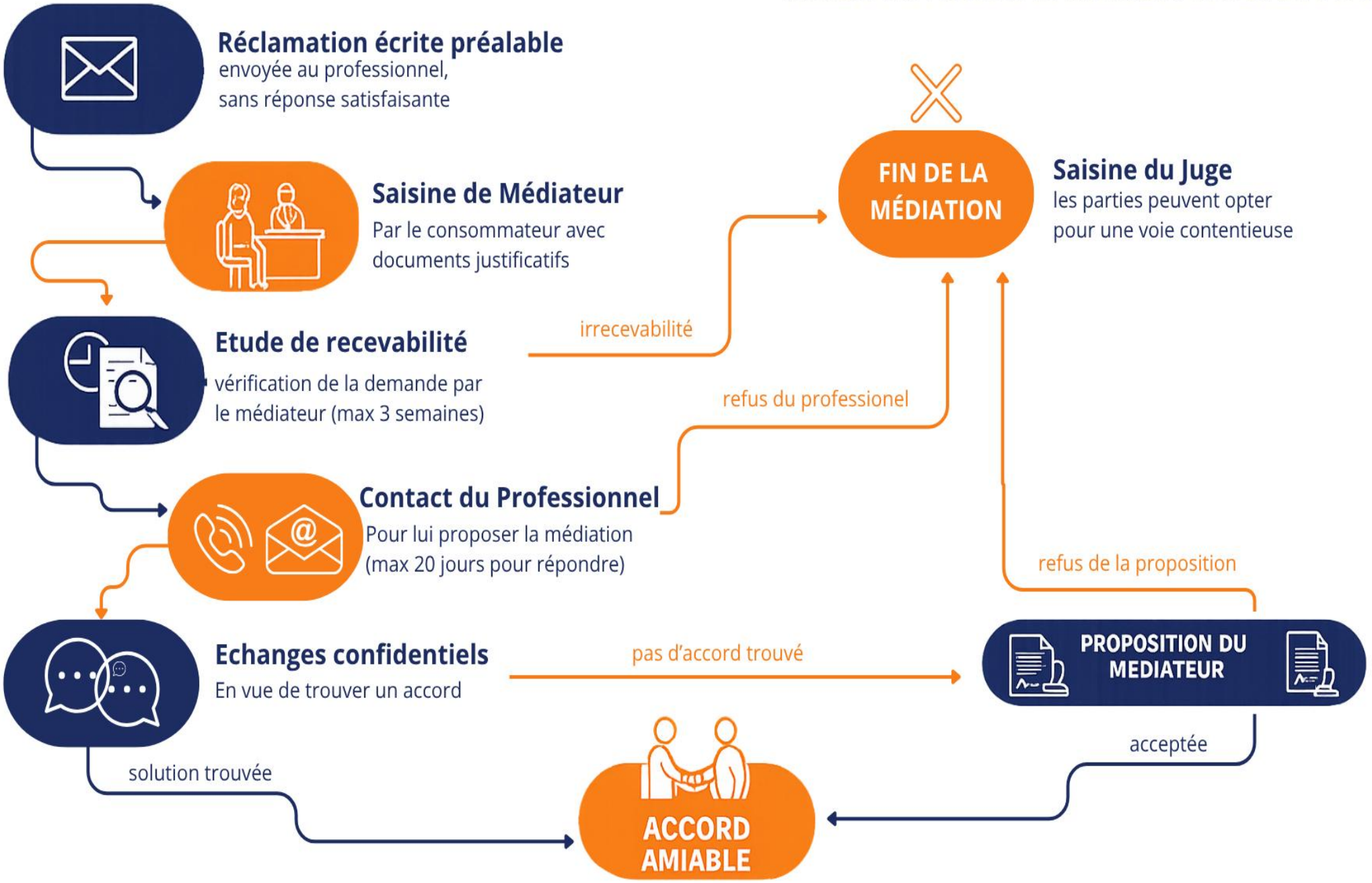
Le professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention.

Fait à Laval, le

en deux exemplaires

Pour PEGASE CONSO Gaëlle PETITJEAN Présidente de l'association	Pour PROFESSIONNEL Madame/ Monsieur

Annexe 1 : Processus de médiation de PEGASE CONSO



Pégase CONSO
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

<u>Annexe 2</u> : Liste des médiateurs de l'association PEGASE CONSO

Madame Gaëlle PETITJEAN- Présidente de l'association

Madame Sophie BEUCHER- Secrétaire de l'association

Madame Blanche de GRANVILLIER- Secrétaire adjointe de l'association

Monsieur Gérard MAJOURAU – Trésorier de l'association

Pégase CONSO
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Annexe 3 tarifs de l'association Pégase Conso

Le Professionnel a exclusivement à sa charge :

- Son adhésion annuelle à l'association
- Les frais par médiation
- Les frais accessoires à la médiation : des frais de débours sont susceptibles d'être facturés au professionnel correspondant aux frais de déplacement (frais kilométriques, transport, péage, parking, hébergement, repas ou autres) ou frais d'organisation de la médiation (location de salle, frais de vidéo conférence, frais de traductions ou autres).

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.

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.

Formule d'adhésion annuelle	Tarif
Adhésion individuelle simple	50 € / an
Adhésion via groupement ou syndicat partenaire	nous contacter
Mise en conformité légale et accès à l'espace professionnel	Inclus

Frais par médiation*	Tarif
Litige inférieur à 500 €	75 €
Litige de 500 € à 1000 €	150 €
Litige supérieur à 1000 € en ligne	300 €
Litige supérieur à 1000 € en présentiel	500 €
litiges complexes (assurances, expertise, ...)	Sur devis

* hors frais prévus dans la convention