

## Convention de désignation d'une entité agréée de médiation dans le cadre de la médiation de consommation

Entre	Et
<b>ANM CONSOMMATION</b> 2, rue de Colmar 94300 Vincennes Représentée par Aline DI MEGLIO, sa Présidente D'une part Ci-après dénommée « ANM Consommation »	<b>REPONSES PLURIELLES PRO</b> 33, chemin d'Embax 31770 COLOMIERS Représenté par COLETTE BORY, D'autre part Ci-après dénommé « REPONSES PLURIELLES PRO »

Ci-après individuellement désignées « 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 1er « 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 C.E.C.M.C. » 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, ANM Consommation 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 de la présente convention.

Notamment, ANM Consommation 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.

**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 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 ANM Consommation 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, ANM Consommation est compétente 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.

### **Article 2 : Engagements d'ANM Consommation**

ANM Consommation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires d'consommation concernant le professionnel.

ANM Consommation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure en annexe 1 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 règlement interne de procédure mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe 2. 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.

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

### **Article 3 : Liste des médiateurs**

ANM Consommation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste des médiateurs disponibles déposée auprès de la C.E.C.M.C., en annexe 1 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 ;

2

- 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.

ANM Consommation 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.

À réception de chaque saisine du client consommateur, ANM Consommation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste jointe en annexe 1.

En application de l'article R.613-1 du code de la consommation, chaque médiateur 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 ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique. Un autre médiateur présent sur la liste jointe en annexe 1 sera alors affecté au dossier.

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 l'affectation d'un autre médiateur, personne physique, figurant sur la liste de ceux en fonction sur cette convention.

Dans ces cas, ANM Consommation 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 gérés par ANM Consommation ou par le médiateur, personne physique, désigné par ANM Consommation.
- Fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur désigné ;
- Informe ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à ANM Consommation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et inscrit ses coordonnées de manière visible et lisible sur son site internet, sur ces conditions générales de vente ou de 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, ANM Consommation 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**

ANM Consommation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget 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 conventions d'adhésion et 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).

### **II - Ces frais sont financés de la manière suivante :**

A - Le professionnel verse une cotisation triennale de **40 €HT, Le taux de TVA applicable à cette prestation est de 20%.**

B - Le coût de la prestation de médiation est supporté par le professionnel comme suit :

#### **1 - Traitement des saisines**

Les saisines de la médiation ANM Consommation par les consommateurs, arrivent par courrier ou par le site internet. Un accusé de réception est signé par le médiateur et envoyé au client selon les modalités de la saisine (courrier ou site). Elles demandent, en premier lieu, une analyse, par le médiateur désigné dans le cadre de cette convention, de la recevabilité du dossier.

Une fois le dossier déclaré recevable, le médiateur notifie aux parties sa saisine. Ce n'est qu'à compter de cette notification que le médiateur peut communiquer au professionnel ou au référent désigné par ce dernier des éléments du dossier. Il est à noter que les saisines ne sont pas contrôlables par le professionnel.

#### **2 - Traitement des médiations**

De manière générale, nous proposons un coût variable en fonction de la complexité de la médiation.

- Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires,

échange limité avec les parties, émission d'un avis écrit, rédaction d'un protocole d'accord si nécessaire.

**Coût : 300 €HT**

• Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le client et avec le professionnel, émission d'un avis écrit. Rédaction d'un protocole d'accord si nécessaire.

**Coût : 600 €HT**

• Médiation en présentiel : échanges nombreux avec les clients et le professionnel, organisation de réunions en présence des parties et/ou recherches et analyse de documentation important, émission d'un avis écrit, rédaction d'un protocole d'accord si nécessaire.

**Coût : 900 €HT**

### **Frais de déplacement et d'hébergement du médiateur en sus.**

#### 3 - Divers

En fonction des attentes définies par le professionnel en matière d'aide à la mise en place de la médiation de consommation et d'enquêtes de satisfaction sur la médiation (consommateurs et professionnels) des devis spécifiques seront présentés par ANM Consommation et validé par le professionnel sur la base suivante :

Couverture des frais de déplacement et d'hébergement des consultants en cas de réunion sur place.

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès ANM Consommation 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 3 ans, à compter de sa signature. Pendant cette période de 3 ans, le mandat d'ANM Consommation est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de 3 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 la convention.

### **Article 8 : Condition suspensive**

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'obtention du référencement par la C.E.C.M.C. d'ANM Consommation 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.

5

Toute modification de la présente convention fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la C.E.C.M.C. pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la C.E.C.M.C. À défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la C.E.C.M.C.

## **Article 9 : Accès au service**

### **I - Activation**

L'activation de la présente convention se fait dans un délai de 72 heures suivant le règlement de la première facture. On entend par activation :

- La mise à jour de la liste des conventions de médiation accessibles sur le site internet d'ANM Consommation permettant d'une part aux consommateurs de déposer leurs saisines et d'autre part à ANM Consommation de prendre en compte les demandes de médiations arrivant par courrier postal.
- La remise au professionnel des pièces justifiant de son adhésion au service de médiation de la consommation.

### **II – Inexécution**

En application de l'article 1219 du Code civil, modifié par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2 qui stipule "une partie peut refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave", ANM Consommation se réserve le droit de suspendre les services rendus au titre de la présente convention en cas de défaut de paiement des échéances. Le défaut de paiement ne peut être constaté qu'à l'issue du processus de recouvrement des factures d'ANM Consommation qui prévoit plusieurs relances par voie électronique et postale, avant l'éventuel recours à un service de recouvrement externe. Le cas échéant, le professionnel sera informé formellement par écrit, et ce au moins 30 jours avant la suspension des services. La suspension des services est signalée au consommateur via le site internet ou par retour de courrier en cas de nouvelle demande de médiation. Le traitement des médiations en cours se poursuit jusqu'à leur aboutissement. Le professionnel ne peut plus justifier de son adhésion au service de médiation. Le service est réactivé dans un délai de 72 heures suivant la régularisation de la créance. La suspension des services exécutée au titre du présent article et quelle qu'en soit la durée, ne peut être invoquée par le professionnel pour ne régler qu'une part de la facture émise, celle-ci restant redevable intégralement.

## **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 **C.E.C.M.C.** sera saisie.

## **Article 11 : Dispositions finales**

6



C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la C.E.C.M.C. 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 C.E.C.M.C., conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait d'ANM Consommation 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 caduc.

La présente convention est complétée par le(s) document(s) suivant(s) :

Annexe 1 : Liste des médiateurs d'ANM Consommation.

**FOUGERON**

**GARNIER**

Annexe 2 : Règlement interne de procédure d'ANM Consommation.

Annexe 3 : Charte d'ANM Consommation.

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

**Le président d'ANM CONSOMMATION atteste que la présente convention est en tout point conforme à celle validée par la C.E.C.M.C. en date du 14 décembre 2018 et modifiée le 15/01/2025.**

\* Article 441-7 du code pénal

Fait à Vincennes, le 07/03/2025

En trois exemplaires.

Pour ANM CONSOMMATION,

Aline DI MEGLIO, Présidente

Signature :

Pour REPONSES PLURIELLES PRO,

COLETTE BORY,

Signature :