Envoyé en préfecture le 07/04/2023
Reçu en préfecture le 07/04/2023
Affiché/Publié le 07/04/2023
ID : 040-200075687-20230330-2023_07-DE

BAYONNE MEDIATION –

Entre les soussignés :

L'association loi de 1901 **BAYONNE MEDIATION**
Déclarée à la Sous-Préfecture de Bayonne le 20 novembre 2002
Siret n° 479 579 765 00013 APE 930 N
Dont le siège social est 32 rue du Hameau 64200 BIARRITZ
Tel. 06 79 59 83 38 - www.bayonne-mediation.com
Représentée par sa présidente, Mme Claude BOMPOINT LASKI,

Ci-après dénommée « l'entité de médiation »

Et :

La (à compléter) »
Inscrite au RCS de (à compléter)
Siret n° (à compléter)
Dont le siège social est (à compléter)
Tel. (à compléter) site (à compléter)
Représentée par son gérant, (à compléter)

Ci-après dénommé « le professionnel »

Et individuellement « 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 CECMC » prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation, qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L.613-1 à L.613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir 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, 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.

Envoyé en préfecture le 07/04/2023
Reçu en préfecture le 07/04/2023
Affiché/Publié le 07/04/2023
ID : 040-200075687-20230330-2023_07-DE

Le professionnel :
Pour sa part, exerce la profession de (à compléter)
Dans le secteur de votre activité (à compléter avec le Code de la liste de la CECMC jointe)

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 1er : 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 la consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

Le professionnel désigne le Centre BAYONNE MEDIATION 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, le Centre BAYONNE MEDIATION est compétent pour examiner, sur saisine du consommateur, des litiges de la consommation entre le professionnel et les 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 le professionnel.

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 décrit dans la Charte ci-annexée pour le traitement des dossiers de médiation. 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.

Envoyé en préfecture le 07/04/2023
Reçu en préfecture le 07/04/2023
Affiché/Publié le 07/04/2023
ID : 040-200075687-20230330-2023_07-DE

Article 3 : Liste des médiateurs :

L'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous.

Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC :

° Mme Claude BOMPOINT LASKI
° Mme Nicole DUBEDAT
° Mme Sylvie LAMARQUE

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 nommé pour une durée minimale de trois ans
- être rémunéré sans considération du résultat de la médiation
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Le Centre BAYONNE MEDIATION veille à ce que ce médiateur, personne physique, accomplisse sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le médiateur est invité à motiver ses décisions constatant l'irrecevabilité des demandes de médiation et ses propositions de solution.

A réception de chaque saisine de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

- lieu du domicile du consommateur,
- sa connaissance du secteur professionnel concerné,
- en évitant tout risque de conflit d'intérêts.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, 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'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel ou le 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 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 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.

Envoyé en préfecture le 07/04/2023
Reçu en préfecture le 07/04/2023
Affiché/Publié le 07/04/2023
ID : 040-200075687-20230330-2023_07-DE

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 de l'entité de médiation ou du médiateur, personne physique, désigné par l'entité de médiation,ainsi il ne peut être envisagé que le professionnel propose à l'association de médiateurs la mise à disposition de personnel rémunéré par lui pour réceptionner et traiter la partie administrative des saisines de médiation : c'est à l'association de médiateurs de le faire.
- 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 aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, 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 consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

Article 6 : 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 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).

Envoyé en préfecture le 07/04/2023
Reçu en préfecture le 07/04/2023
Affiché/Publié le 07/04/2023
ID : 040-200075687-20230330-2023_07-DE

La médiation de la consommation étant gratuite pour le consommateur, le professionnel prend en charge la charge financière, sauf les frais d'assistance par un Conseil, Avocat , Expert ou technicien du choix de l'une des parties qui restent à sa charge, ou du choix des deux parties, alors partagés entre elles.

Afin de garantir le non alignement du coût de la médiation sur le résultat de la médiation, les parties sont convenues que BAYONNE MEDIATION sera rémunérée comme suit :

- **Abonnement** annuel **: 60 € net** pour le professionnel à régler le jour de la signature de la présente convention, puis à chaque date anniversaire de la convention,
- **Coût de la prestation du médiateur** :
- Lorsque la demande du consommateur est analysée comme irrecevable par le médiateur, sa prestation est gratuite.
- Lorsque la demande du consommateur est déclarée recevable par le médiateur :
  ° Indemnité de médiation due par le professionnel en cas de recevabilité de la requête du consommateur :
  Option 1 : **Forfait de 50 € net à 150 € net** pour un traitement du dossier par voie électronique ou postale,
  Option 2 : **Tarif horaire 150 € net** si le dossier nécessite la présence des parties au Centre de médiation de BAYONNE.
  Si les parties demandent que la réunion ait lieu à un autre endroit, seront à ajouter les frais de déplacement du médiateur selon le barème kilométrique fiscal ou le tarif SNCF sur justificatif, ainsi qu'éventuellement le coût de la location d'une salle.

Le règlement par le professionnel à BAYONNE MEDIATION intervient dans les 30 jours de l'envoi de la facture par le Centre qui le rétrocède en tout ou partie au médiateur concerné selon les modalités de répartition convenues entre le médiateur et le Centre.

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 le mandat de BAYONNE MEDIATION 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 : REFERENCEMENT de BAYONNE MEDIATION par la CECMC

L'association BAYONNE MEDIATION a été référencée le 2 avril 2019 par la C.E.C.M.

En conséquence, l'association BAYONNE MEDIATION est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation.
En application de l'article R.615-6 du code de la consommation, la CECMC effectuera la notification auprès de la Commission Européenne.

Envoyé en préfecture le 07/04/2023
Reçu en préfecture le 07/04/2023
Affiché/Publié le 07/04/2023
ID : 040-200075687-20230330-2023_07-DE

Toute modification de la présente convention ou de la liste des médiateurs 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 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 L615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de BAYONNE MEDIATION de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

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

La présidente de BAYONNE MEDIATION atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée par la C.E.C.M.C.

La convention est complétée par l'annexe suivante : charte de la médiation de la consommation de BAYONNE MEDIATION.

Fait en double exemplaire, à BIARRITZ , le (à compléter) .
Signatures ……

Pour le Centre
BAYONNE MEDIATION
Sa présidente
Mme Claude BOMPOINT LASKI

Pour (à compléter)

P.J. ANNEXE : CHARTE de la médiation de la consommation
de BAYONNE MEDIATION