CONVENTION « MEDIATION DE LA CONSOMMATION »

Enregistrée le ..6 septembre 2019.....

Sous le numéro ..CS000399/1909.....

SAS MEDIATION SOLUTION
01800 Saint Jean de Niost
Siret 832 869 564 00019 - Ape 7022Z

Entre les soussignés :

Sas Médiation Solution, Société par actions simplifiée enregistrée au registre du commerce de Bourg en Bresse sous le numéro 832 869 564, dont le siège social est situé 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost, représentée par sa présidente, Eliane SIMON

Ci-après dénommée : « Sas Médiation Solution » ou « l'entité de médiation »,

Et :

AUTOMOBILE CLUB GARD LOZERE ARDECHE
850 Rue Etienne Lenoir
30900 Nîmes

Qui déclare exercer les activités suivantes : FORMATION / PERMIS A POINTS / AUTO ECOLE / ETC

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 prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article 162-1 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'évaluation et de contrôle de la médiation, 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 L613-3 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, Sas Médiation Solution 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.

Notamment, Sas Médiation Solution 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.

[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 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 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 consommation au sens de l'article L 611-1 du même code.

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

En particulier, Sas Médiation Solution est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur, des litiges de la consommation entre le professionnel et les clients consommateurs de celui-ci.

Article 2 : Engagements du médiateur de la consommation

Sas Médiation Solution s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

Sas Médiation Solution 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 clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Sas Médiation Solution 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 : http://www.sasmediationsolution-conso.fr

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Article 3 : Liste des médiateurs

Sas Médiation Solution désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous, préalablement acceptée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation :

Mme Eliane SIMON

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 ;
- Etre nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- Etre rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Sas Médiation Solution 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 des parties au litige de la consommation, ni de Sas Médiation Solution.

A réception de chaque saisine du client consommateur, Sas Médiation Solution désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :
- Lieu du domicile du consommateur,
- Connaissance du secteur professionnel,
- Absence de conflit 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 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'occuper 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 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, Sas Médiation Solution 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 :
- Adhère à Sas Médiation Solution pour une durée de trois ans en s'acquittant annuellement de montant de l'adhésion conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- 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 Sas Médiation Solution ou du médiateur, personne physique, désignée par elle ;
- 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 Sas Médiation Solution 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 cotisations, 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, Sas Médiation Solution 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 : Budget, coût de la médiation

Sas Médiation Solution détermine dans son budget de fonctionnement un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

I - Budget

Le budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :
- Location des bureaux de Sas Médiation Solution,
- Téléphone, électricité etc.,
- Dépenses administratives,
- Maintenance du site,
- Redevance nom de domaine,
- Frais de publicité et d'informations diverses,
- Personnel ou prestataire affecté à la gestion de la plateforme Sas Médiation Solution,
- Paiement des honoraires des médiateurs, personnes physiques, en règlement de la conduite d'une médiation.

II – Coût de la médiation :
- Cotisation du professionnel couvrant les trois années de la présente convention : 135.00 € H.T. (162.00 € T.T.C), soit 45.00 € H.T. (54.00 € TTC) par an ;

- Paiement par le professionnel du coût de la médiation. Les honoraires correspondant au traitement d'un dossier de médiation par un médiateur, personne physique, sont réglés à Sas Médiation Solution qui rétrocède, ensuite, au médiateur, les sommes lui revenant et calculées selon les conditions prévues par la convention liant ledit médiateur à Sas Médiation Solution.
  Les tarifs de conduite d'une médiation de la consommation sont indiqués ci-dessus ; ils incluent l'ensemble des échanges et la notification de réussite ou d'échec de la médiation. Les frais d'hébergement, de restauration ou de déplacement du médiateur sont facturés en sus.
  Les tarifs sont valables pour la durée de la convention et sont susceptibles de modification à la date de son renouvellement.
  Les modifications de tarifs seront notifiées au professionnel dans les trois mois qui précède et au plus tard un mois avant la date du renouvellement. Le professionnel aura la possibilité de refuser ces modifications ce qui entrainera le refus du renouvellement de la convention pour une durée minimale de trois ans.

Litiges inférieurs à 2 000.00 € H.T.	55.00 € H.T.
Litiges de 2 001.00 € H.T. à 5 000.00 € H.T.	95.00 € H.T.
Litiges de 5 001.00 € H.T. à 10 000 € H.T.	185.00 € H.T.
Litiges supérieurs à 10 000 € H.T.	50.00 € H.T. l'heure avec un minimum de facturation de 200.00 € H.T.

Article 7 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant toute cette période, le mandat de Sas Médiation Solution est irrévocable, sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée minimale de trois ans, sauf dénonciation écrite formulée par courrier recommandé avec accusé de réception, par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

Sas Médiation Solution rappellera au professionnel les formes 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.

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation.

Article 8 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'obtention du référencement par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation de Sas Médiation Solution 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 Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation qui sera notifiée à Sas Médiation Solution 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 Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation pour validation. A défaut, le référencement de Sas Médiation Solution 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 Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation procède à l'inscription de Sas

Médiation Solution 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 Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation, conformément à l'article L 615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de Sas Médiation Solution de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où Sas Médiation Solution perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit, caduque.

Annexe 1 : Processus de médiation de Sas Médiation Solution

Pour le professionnel, signé le : 5 · 9 · 2019

Nom et qualité du signataire : SAVONNE PRESIDENT

Dénomination et cachet de l'entreprise :

Automobile Club
Gard - Lozère - Ardèche
Parc d'Activités Km Delta 2
850, Rue Etienne Lenoir - 30900 NIMES
Tél. 04 66 04 01 62 - Fax 04 66 84 47 41
www.automobileclub.fr - email : acgla@automobileclub.fr

Signature

Pour Sas Médiation Solution, signé le 6 septembre 2019.
La présidente, Eliane SIMON

Signature :