

Convention "MÉDIATION" de la Consommation



C&C-Médiation

- Conseils & Consommation-Médiation -
(Agrément CECMC du 18.11.2019)

Entre :

Cadre réservé à la validation de l'entité de médiation:

C&C-Médiation
37 rue des Chênes
25480 Miserey-Salines
-agrément CEMC du 08/11/2018-

Ci-après dénommée : « l'entité de médiation »

Et ,

Société /ETP **ROBINET Aurore " KIDIBIEN"**

Adresse : **12 chemin de pont Henri
63960 VEYRE MONTON**

Mail **contact@kidibien.fr**

Tel. 0689226967

Site / WWW. **.kidibien.fr**

Représentant légal : **ROBINET Aurore**

Siret /Siren: 920244647

Mail/ **idem**

Tel : idem

Ci-après dénommée : « 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, médiation conventionnelle prévue au titre 1^{er} « 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 est mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée par le sigle « 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.

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.

Phyaphe

Dans ce contexte, C&C-médiation a été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation mentionnée à l'article L615-1 du code de la consommation par décision du 8 novembre 2018 et, l'entité de médiation a mis en place une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. L'entité de médiation également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe N°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 la profession de :

(Artisan, commerçant, gérant de société, entrepreneur...)



**Micro-entrepreneuse dans
l'accompagnement périnatal et le bien-être
parents-bébé**

Dans le(s) secteur(s) d'activités suivant(s) : *(détailler de manière précise)*

- 1 massage parents-bébé - 2 massage femme enceinte et post-natal - 3 portage physiologique
- 4 massage-minute parents - 5 accompagnement du sommeil 0-2 ans - 6 bain renaissance

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 1 : 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 : C&C-Médiation

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 C&C-médiation est compétent pour traiter, sur saisine du consommateur, les différends qui opposent le professionnel souscripteur de la présente et les clients-consommateurs pour les litiges de la Consommation suivants : *cocher la (les) compétence(s) et barrer les domaines non concernés :*

Parmi les types de litiges pouvant relever de sa compétence* : **sous réserve de validation en CECM*

- ~~ACTIVITÉS ET MANIFESTATIONS SPORTIVES (leçons, fitness, locations d'installations sportives, billetterie...)~~
- ~~ACCESSOIRES POUR VÉHICULES~~
- ~~DÉMÉNAGEMENT~~
- ~~DÉPANNAGE, REMORQUAGE~~
- ~~ÉQUIPEMENT DE LA MAISON (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)~~
- ~~ÉQUIPEMENT DE LA PERSONNE (habillement, chaussures, accessoires...)~~
- ~~ENTREPOSAGE, STOCKAGE (garde-meuble, box...)~~
- ~~ENTRETIEN ET RÉPARATION DE VÉHICULES (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)~~
- ~~FLEURS, PLANTES~~
- ~~Installation de CUISINES ET SALLES DE BAINS~~
- ~~FORMATION DES CONDUCTEURS (auto-école)~~
- ~~INSTALLATION ET RÉPARATION D'ÉQUIPEMENTS (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)~~
- ~~OPÉRATIONS DE BANQUE, DE SERVICES DE PAIEMENT ET D'ASSURANCE~~
- ~~RÉPARATION DE PRODUITS ÉLECTRONIQUES GRAND PUBLIC, DÉPANNAGE INFORMATIQUE~~
- ~~RÉPARATION ET VENTE DE MATÉRIELS (électroménager, télévision, vidéo...)~~
- ~~SERVICES À DOMICILE (garde d'enfants, ménage, petits travaux...)~~
- ~~SOINS VÉTÉRINAIRES ET PRODUITS VÉTÉRINAIRES (médicaments, aliments et produits d'hygiène pour animaux)~~

■ Q03 - Développement personnel, activités d'assistance

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 un (des) médiateur(s), personne(s) physique(s), 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 de son (ses) médiateur(s), personne(s) physique(s), tout moyen lui (leur) permettant d'accomplir pleinement sa (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 Annexe1.

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.

Article 3 : Liste des médiateurs :

C&C médiation désignera un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous.*

**Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC*

- Monsieur D. COULON -----

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 son/ses médiateur(s), personne(s) physique(s), accomplisse/nt 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 de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

L'absence de possibilité de conflit d'intérêt. Son cursus, son expérience et son profil professionnel de juriste et praticien de la médiation. Seront également pris en compte : sa connaissance des secteurs d'activités concernés (*avec possibilité, le cas échéant, de faire appel au frais de l'entité de médiation, pour des raisons de technicité : à un spécialiste ou expert*) ; de même la proximité géographique du consommateur-client sera prise en considération.

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.

Article 4 : Engagements du professionnel :

Le professionnel,

- Informe, dès que possible, ses clients-consommateurs de la possibilité de recourir à l'entité de médiation désignée pour le règlement amiable des litiges de la consommation. Ceci en inscrivant toutes les coordonnées de C&C-médiation de manière visible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou services, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié.
- Assure à ses clients-consommateurs, par la présente convention, la possibilité en cas de litige d'avoir recours à un dispositif de médiation-consommation : effectif, externe et indépendant.
- N'interfère de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation du médiateur ou de son équipe.
- Fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur.
- Assume le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention.
- Accepte le principe fondamental que : « le mode de rétribution du médiateur ne saurait être en aucun cas lié aux résultats des médiations ».

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, avec l'accord du professionnel et du consommateur, peut entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

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

L'entité de médiation déterminera, dans son budget de fonctionnement, un budget dédié et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation. Le médiateur doit disposer de moyens matériels pérennes qui lui garantissent l'exercice de sa mission et, qui lui permettent de conduire efficacement une médiation.

I - Le budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- Mettre en ligne un site internet, en vue d'assurer l'information réglementaire sur la "médiation de la consommation" et permettre la saisine numérique du médiateur par les clients-consommateurs.
- Assurer la maintenance et les mises à jour du site dédié.
- Gérer une assistance téléphonique ainsi qu'un relai-courriels pour les consommateurs et les professionnels.
- Assurer le traitement des demandes de médiation : depuis la saisine jusqu'au processus de clôture de la médiation avec tous frais de secrétariat.
- Rémunérer le médiateur, personne physique dédié, et assurer matériellement ses missions.
- Tenir les statistiques requises par les textes de réglementation de la médiation consommation.
- Rédiger le rapport annuel global requis par les textes et le rapport à la CECMC.

II - Le coût du service de médiation est composé :

1. D'une souscription de base fixée * à : 50€ HT/an

. Option : « MICRO » avec acquittement trisannuel remisé à **125€ /H.T (Cent vingt-cinq Euros) pour les 3ans.**

2. D'une facturation liée à toute mission de médiation selon tarif conventionnel (cf.p9).

Avec l'avantage d'une première médiation à 0€ (*) valable sur la durée de la convention

Toutes deux seront en conformité avec la grille tarifaire jointe en annexe 2 et contresignée par les parties liées par la présente convention.

Ces coûts sont à la charge du professionnel (*le processus de médiation reste gratuit pour le client-consommateur, sauf si celui-ci décide de s'adjoindre soit, à titre exclusif les services d'un conseil ou expert ou, sur accord à frais partagés entre les parties*).

Seules les demandes de médiation de la consommation jugées recevables par le médiateur seront facturables. Le médiateur indiquera dans la notification de sa saisine au professionnel le type de médiation proposée en fonction du litige et prix à payer en application de la grille tarifaire ratifiée de manière conventionnelle par l'annexe 2.

- Le paiement des honoraires et frais liés au traitement d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se réalise auprès de C&C-médiation qui les rétrocède totalement ou en partie au médiateur concerné.

**Les taux de TVA seront appliqués selon les impératifs fiscaux publiés à la date de la facturation.*

***Les débours exceptionnels liés aux frais de "missions présentes" sont facturables en sus : il s'agit des frais de déplacements aller/retour (barème kilométrique administratif), des coûts SNCF, taxis et hébergement qui seraient liés aux missions de médiation, ainsi que les frais de location impérative de salle.*

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 du médiateur désigné 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 par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période la possibilité du 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 est soumise à l'acceptation de la CECMC

Article 8 : Entrée en vigueur, modification de la convention

La présente convention entrera en vigueur à compter de sa signature.
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 CECMC pour validation. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

Article 9 : Règlement des litiges

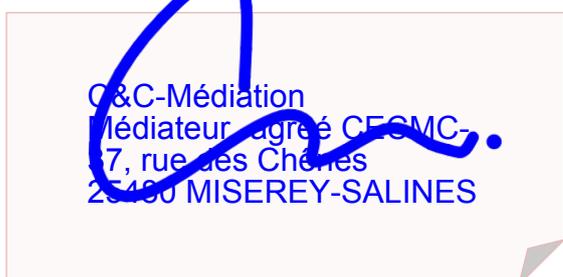
Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC peut être 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 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 CECMC, conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation 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.

L'entité de médiation pour validation :

Par son représentant légal,



Signature, cachet du Professionnel

" pour acceptation des conditions et tarifs"

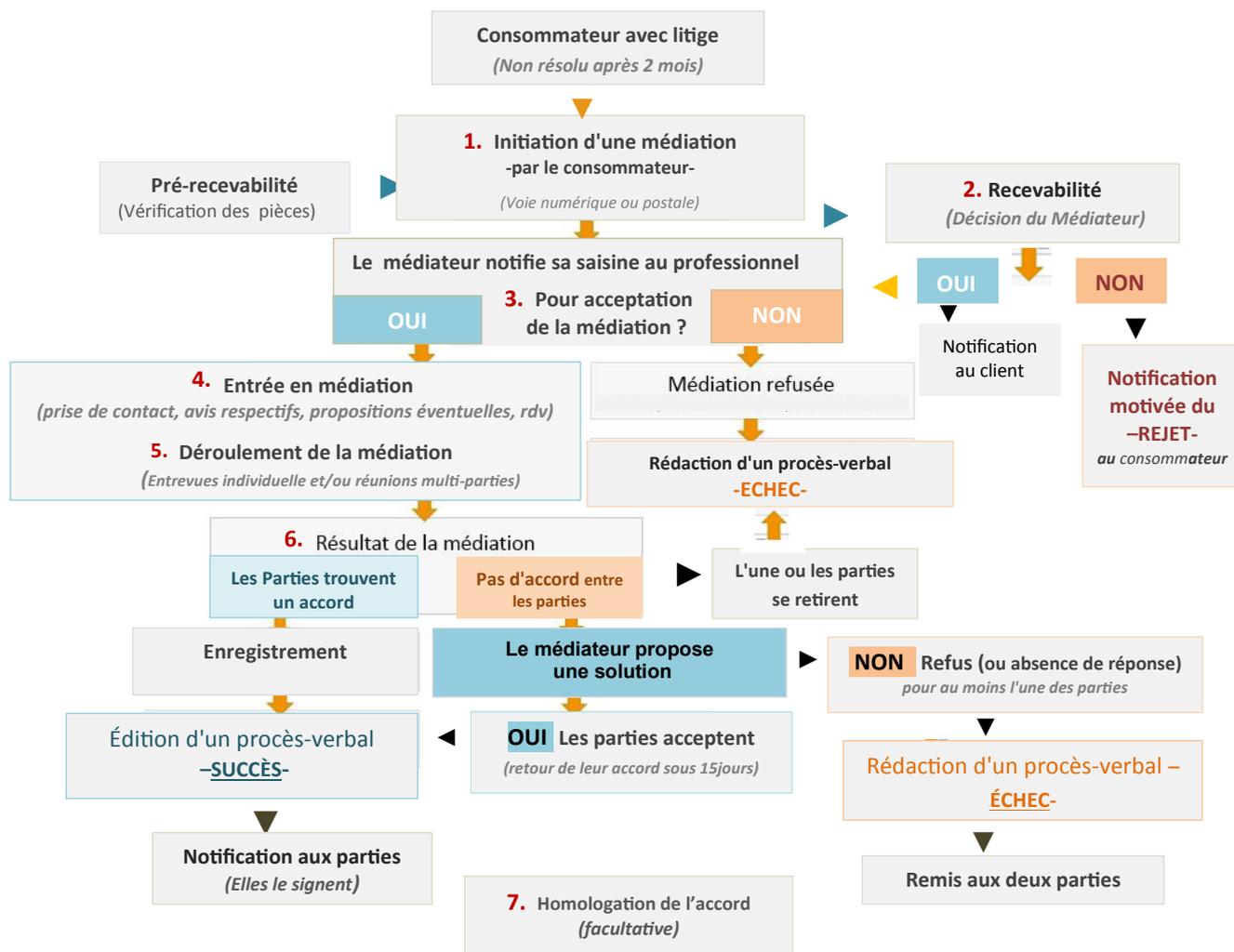


Le : 19/11/22

" Le responsable légal de C&C-Médiation atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée par la C.E.C.M.C " et, selon modifications acceptées par son secrétariat au 14.06.2019.



Traitement des demandes de Médiation de la Consommation / Annexe I



1. Saisine du médiateur de la consommation:

► **Le consommateur n'ayant pas vu sa réclamation entendue ou satisfaite deux mois après de son envoi au professionnel peut initier une médiation de la consommation** -directement depuis le site internet du médiateur ou par voie postale-.

Le consommateur renseigne, en français uniquement, les informations générales relatives au différend qui l'oppose au professionnel et indique ses coordonnées, ainsi que celles du professionnel (notamment pour que le médiateur puisse simplement entrer en contact avec chacun d'eux). Il joint un dossier complet sans oublier une copie de la réclamation qu'il a adressée au professionnel. Le consommateur doit initier sa demande de médiation de la consommation dans les douze mois qui suivent la date de sa réclamation

► **Le médiateur examine l'ensemble des pièces fournies (pré-recevabilité)**. Il peut demander un complément d'information ou des documents supplémentaires.

2. Une fois le dossier complet, il examine selon les dispositions du code de la consommation sa recevabilité.

- **En cas de non recevabilité de sa demande**, le consommateur est averti au maximum sous 3 semaines du rejet de manière motivée. Cela par la même voie utilisée lors de la saisine (numérique ou postale).

- **En cas de recevabilité de la demande**, le médiateur en informe le consommateur et notifie au professionnel sa saisine (par voie numérique ou postale). Il lui propose d'entrer en médiation ; tout en lui rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

3. Obtention de l'accord du professionnel pour son entrée en médiation :

-**En cas de refus du professionnel d'entrer en médiation : la procédure s'arrête là.**

Le médiateur en informe le consommateur sous 2 semaines de manière électronique ou par voie postale.

Il dresse un PV d'échec qui pourra être présenté en justice si une action est intentée par l'une ou l'autre des parties.

-**En cas d'accord du professionnel, l'entrée en médiation est assurée. Le médiateur peut poursuivre sa mission.**

AR

4. Entrée en médiation :

- ▶ Les échanges s'effectuent de manière privilégiée par téléphone et voie électronique ou à défaut par courrier simple.
- Le médiateur rappelle les droits et obligations des parties et les éléments essentiels du processus de la médiation consommation,
- Il rappelle la confidentialité attachée aux échanges,
- Que les parties peuvent choisir de se retirer à tout moment du processus.
- Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- Il rappelle que les parties ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation
- Il est également précisé aux parties que la médiation (de sa date d'ouverture à celle de sa clôture) suspend la prescription de droit commun.
- ▶ **Dès l'ouverture de la médiation**, le médiateur essaye d'obtenir l'avis et la position de chacune des parties dans le cadre du différend qui les oppose. Il procède par des entretiens téléphoniques ou des échanges de courriels ou si nécessaire, par un ou des entretiens préparatoires. Ceci devant permettre, à chacune des parties, d'exposer son point de vue, afin que le médiateur puisse se faire une idée précise du conflit et répertorier les points bloquants.
- ▶ Les parties peuvent déjà faire connaître leur(s) position(s) éventuelle(s) pour la résolution du différend.
- ▶ A l'issue de ces entretiens d'échanges, s'il est en mesure de le faire, le médiateur, le médiateur, enregistre les propositions de sortie du conflit. **Si les parties trouvent un accord, un procès-verbal est dressé en reprenant leur(s) solution(s). A défaut, le médiateur propose un plan global pour le déroulement de la suite de la médiation.**

5. Déroulement de la médiation (ou phase 6 directement) :

Si l'accord n'est pas automatique face aux premières solutions, le médiateur peut alors décider de (re)voir le consommateur et le professionnel ensemble ou séparément. Il peut demander la communication de pièces complémentaires dans un délai déterminé. Chacun propose aux autres ses disponibilités jusqu'à pouvoir déterminer une date et horaire qui puissent convenir à chacun.

Le médiateur met potentiellement à disposition une salle et locaux afin que les parties puissent s'entretenir séparément puis éventuellement de manière groupée dans le cadre de la médiation.

6. Résultat de la médiation :

▶ **A la suite des entrevues de médiation avec les parties, si un accord amiable est trouvé entre elles ;** le médiateur va s'assurer de son applicabilité et l'enregistre. **Il notifie, sous 15 jours, un PV de succès aux parties.**

▶ **A défaut d'accord**, le médiateur **propose une solution pour régler le litige** qu'il notifie rapidement aux parties par courrier simple ou électronique. Le médiateur précise quels sont les effets juridiques de l'acceptation de sa proposition.

Ce courrier accompagné d'un coupon-réponse leur rappelle :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution.
- que les parties ont 15 jours pour l'accepter (en retournant leur accord sur coupon-réponse).
- que l'absence de réponse à l'issue de ce délai met fin au processus de la médiation de la consommation.
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

- **En cas d'échec de la médiation**, le médiateur rédige et signe son procès-verbal (PV) d'échec de médiation de la consommation qu'il remettra à chacune des parties.

- **En cas de succès de la médiation**, le médiateur rédige alors son procès-verbal de succès (partiel ou total) de la médiation consommation. Sur ce procès-verbal, le médiateur indiquera toutes les résolutions et les engagements pris par les parties lors de la médiation. Chacune des parties, comme le médiateur, signera le procès-verbal.

7. Homologation (facultative) de l'accord par un juge :

En cas de succès de la médiation, les parties sont libres de demander au juge d'homologuer l'accord de médiation de la consommation. Ainsi, en cas de non-respect des accords issus de la médiation, l'autre partie dispose immédiatement d'un titre exécutoire qu'il pourra user pour faire valoir immédiatement ses droits sans qu'une procédure en justice soit nécessaire.

Ce sont les parties qui doivent éventuellement prendre l'initiative de l'homologation de leur accord de médiation de la consommation auprès du juge compétent dans leur dossier.