ANNEXE 1

CHARTE « MEDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE »

Préambule

En date du 21 mai 2013, le parlement européen et le conseil votaient une directive relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation et un règlement pour la résolution en ligne de ces litiges. La directive a été transposée en France par l'ordonnance n° 2015 1033 du 20 août 2015 et deux décrets des 30 octobre et 7 décembre 2015.

Ces textes sont intégrés au sein des articles L611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la Consommation.

Les principales obligations d'une entité de médiation de la consommation au regard du code de la consommation :

L'entité de médiation est désignée pour 3ans minimum, renouvelable avec l'accord de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de consommation (CECMC).

Elle doit être référencée par la CECMC en fonction notamment des critères de compétence et d'indépendance mentionnés aux articles L.613-1 et suivants du code de la consommation.

Elle doit être accessible aux consommateurs et doit pouvoir être saisie en ligne et par courrier. Son inscription sur la liste de la Commission européenne lui vaut d'être reliée à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la consommation.

L'entité de médiation doit informer le consommateur de l'irrecevabilité de son dossier dans les 3 semaines à compter de la réception de celui-ci. L'issue de la médiation doit intervenir dans un délai de 90 jours à compter de la notification aux parties de sa saisine.

Le processus de médiation doit respecter les dispositions mentionnées dans le code de la consommation.

Présentation de MCP

MCP est une entité de médiation de la consommation qui a déposé un dossier pour figurer sur la liste des entités de médiation de la consommation agrées par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

La structure de départ est composée d'un gérant qui assume également la fonction de médiateur.

En cas d'un nombre important de demandes de médiations, d'autres médiateurs, personnes physiques, seront recrutés au sein de MCP.

Dans cette nouvelle configuration, un responsable médiation sera désigné. C'est ce responsable qui réceptionnera les saisines et les répartira auprès des médiateurs, personnes physiques.

Les médiateurs, personnes physiques, de MCP s'engagent à respecter les exigences du code la consommation en matière de médiation de la consommation.

Article 1. Champ de la médiation de consommation

La médiation des litiges de la consommation s'applique aux litiges contractuels nationaux ou transfrontaliers entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

On entend par consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article préliminaire du code de la consommation).

On entend par professionnel, toute personne physique ou morale, publique ou privée qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article préliminaire du code de la consommation).

La médiation de la consommation est mise en œuvre à la demande du consommateur.

N'entrent pas dans son champ de compétence les litiges entre professionnels, les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, les négociations directes entre le consommateur et le professionnel, les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

b . r .

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges visant les services d'intérêt général non économique, les prestataires publics de l'enseignement supérieur et les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux.

Article 2. Le Médiateur, personne physique

Désignation

Les médiateurs, personnes physiques, appartenant à l'entité de médiation de la consommation MCP sont tous formés à la médiation et disposent de bonnes connaissances juridiques, notamment en matière de consommation.

Pour chaque mandat d'une durée de trois ans confié, dans le cadre d'une convention, par un professionnel, MCP désigne un ou plusieurs médiateurs et soumet leurs noms pour validation à la CECMC, elle lui communique également tout document permettant d'attester de leur compétence et de leur indépendance par rapport au professionnel concerné.

L'entité de médiation MCP ne peut être révoquée le temps de la durée de la convention sauf cas de force majeure.

Le médiateur, personne physique, aide les parties à rechercher une solution négociée à leur différend. Le médiateur en charge du dossier de médiation proposera, à défaut d'accord amiable entre les parties, une solution pour régler le litige conformément aux règles reprises à l'article 3 de la présente charte.

Compétence et efficacité

Le médiateur, personne physique, est désigné au regard de sa formation à la médiation et de ses compétences juridiques notamment en droit de la consommation pour rendre des propositions de solution en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

Impartialité et indépendance

Le Médiateur, personne physique, s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des parties en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec de personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou d'autre.

L'entité de médiation de la consommation MCP et le médiateur, personne physique, s'engagent à signaler à la C.E.C.M.C. (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation) tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt ainsi que tout changement de statut ou de profession qui interviendrait postérieurement à son agrément par la CECMC.

Le Médiateur, personne physique, s'engage au surplus, s'il est avocat, à ne pas prendre comme client, que ce soit dans son activité de conseil ou en vue d'une procédure, le professionnel ou le consommateur qui aurait fait l'objet d'une médiation et ce, pendant la durée de son mandat et deux ans postérieurement à celui-ci.

Le médiateur, personne physique, exerce sa mission au sein de l'entité MCP en toute indépendance et ne reçoit aucune instruction de qui que ce soit.

Si au cours du processus de médiation, le médiateur constate l'existence d'un élément de nature à mettre en cause son indépendance et/ou son impartialité ou sa neutralité ou sa disponibilité, il en informe les parties. Sur accord écrit de celles- ci, il poursuit sa mission. Dans le cas contraire, il suspend la médiation. Le responsable médiation de MCP procède alors au remplacement de ce médiateur si les parties le demandent.

Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation. Cette obligation existe également pour le responsable médiation de MCP.

Aucune des propositions de solution que le médiateur est amené à rendre ne peut être portée à la connaissance de tiers au différend en cause.

Ainsi, les parties, le médiateur et toute personne assistant à la médiation y compris tout co-médiateur ou médiateur en formation sont tenus à la plus stricte confidentialité.

Aucune constatation, déclaration ou proposition faite au cours de la médiation ne peut être utilisée ultérieurement, même en Justice, sauf accord exprès et écrit des parties.

Article 3. Le processus de médiation de la consommation

Saisine de MCP

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

b . 1 .

L'entité de médiation de la consommation MCP est saisie par le consommateur. Il existe deux manières de déposer une demande de médiation :

- Soit en ligne sur : www.mcpmediation.org
  - Soit par voie postale : Médiation de la Consommation & Patrimoine -12 square

Desnouettes -75015 Paris Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.

Réception de la saisine

Une fois saisi par le consommateur, le responsable médiation de MCP vérifie que le litige concerne un professionnel qui a désigné MCP comme entité agréée de médiation de la consommation.

Le responsable médiation envoie alors pour traitement le dossier au médiateur, personne physique, agréé par la CECMC pour intervenir dans le cadre de la convention signée avec le professionnel concerné.

Le médiateur, personne physique, signe un document indiquant qu'il n'est pas en situation de conflit d'intérêt conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation.

Examen de la recevabilité du dossier

Elle est effectuée par le médiateur, personne physique, désigné. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige entre dans le champ de compétence de MCP c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel MCP a signé une convention.

Si la demande est recevable

Le médiateur, personne physique, en charge du dossier confirme la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au responsable médiation de MCP, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par MCP.

Le courrier devra également préciser que :

- L'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine et que, en cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé à tout moment. En cas de prolongation du délai, les parties en sont informées immédiatement
- La réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle rendue par un juge ;
- À tout moment, les parties peuvent se retirer du processus de médiation de la consommation.

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier conformément à l'article 2. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

L'absence de réponse du professionnel dans les huit jours de l'envoi du courrier vaut refus d'entrer dans le processus de médiation.

Si la demande n'est pas recevable

En cas de non-recevabilité de sa demande, le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

6.1.

de médiation et des raisons de l'irrecevabilité.

En cas d'absence de recours préalable du consommateur auprès du professionnel, le médiateur pourra adresser au professionnel le dossier du consommateur après avoir informé le consommateur de cette transmission sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de 10 jours.

Déroulement de la médiation

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants du code de la consommation.

Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité Le médiateur apprécie le type de médiation qu'il utilisera, notamment selon les modalités suivantes :

- Médiations simples : dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni nécessitant des contacts téléphoniques de deux heures au total avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

- Médiations complexes : dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

- Médiations en présentiel : Etude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

A l'issue de la médiation et, conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation, à défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur, personne physique, fera connaitre à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique, et leur rappelle que :

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution ;
- la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge;
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution et le délai dans lequel les parties devront se décider.

La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier.

Les parties disposent d'un délai d'un mois pour accepter ou refuser la proposition de solution du Médiateur personne physique. L'absence de réponse dans ce délai équivaut à un refus.

Le médiateur, personne physique, informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

Conformément à l'article R 612-5 du code de la consommation, le processus de médiation a une durée maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la saisine. Le délai de quatre-vingt-dix jours peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe. Il en avertit dans ce cas immédiatement les parties.

Article 4. Suivi de la médiation et archivage du dossier

Le responsable médiation veille au respect du délai de trois semaines pour informer le consommateur en cas d'irrecevabilité de sa demande de médiation et du délai de de quatre-vingt-dix pour aboutir à l'issue de la médiation sauf prolongation en cas de dossier complexe et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur en charge du dossier 10 jours avant l'expiration du délai de 90 jours, il contacte le médiateur et lui demande l'état d'avancement du dossier.

Le médiateur, personne physique, en charge du dossier peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de médiation qui est adressé aux parties.

Il sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par MCP. Les dossiers seront conservés pendant 2 ans sauf disposition contraire des textes.

Article 5. Langue

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

6.1.

Les réclamations sont reçues et traitées pour le moment en langue française.

Article 6. Frais et honoraires de la médiation

La médiation est gratuite pour le consommateur les frais étant supportés en intégralité par le professionnel. Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateurs …), les frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les frais d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et MCP dans le cadre de la convention signée.

Les honoraires de médiation ne sont pas fonction du résultat de la médiation et sont entièrement déterminés dans un document écrit selon des modalités conventionnellement fixées avec le professionnel.

Article 7. Facturation

A l'issue de la prestation de médiation, une facture est adressée au Professionnel conformément à son accord et selon les modalités prévues par la convention d'adhésion.

Le délai de règlement de cette facture est fixé à compter de l'exécution achevée de la prestation de médiation et conformément aux délais légaux.

Article 8. Tenue des statistiques

Le responsable médiation MCP introduit dans l'outil informatique de MCP les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article 614-2 du code de la Consommation à savoir :

- Le nombre de litiges dont MCP a été saisie et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis à MCP et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion de litiges non traités par MCP et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- Le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

Article 9. Etablissement d'un rapport

Tous les ans, MCP établira un rapport annuel d'activité et le publiera sur son site.

Elle transmettra à la CECMC les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans ou à la demande de cette instance. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article 8 ci-dessus, une description des formations suivies par les médiateurs de la consommation en matière de médiation et une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Article 10. Mise en place d'un site internet

MCP a mis en place un site internet (www.mcpmediation.org) consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation de la consommation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Les consommateurs conservent néanmoins la possibilité de recourir à la médiation de la consommation par voie postale : 12 Square Desnouettes 75015 Paris.

MCP fournit sur son site un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du 21 mai 2013.

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

6.1.

ANNEXE 2

Liste des Médiateurs

Christine Terriat

Martine Van Der Wielen

Philippe TREMAIN

Véronique LOWENSTEIN

Yvan Werner

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

6.1.

CONVENTION INDIVIDUELLE DE MEDIATION

Entre les soussignées :

Médiation de la Consommation & Patrimoine - MCP
Société à Responsabilité Limitée
Domiciliée sis 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS
Immatriculée au RCS Paris sous le n° 840 463 129
Représentée par Monsieur Philippe TREMAIN, en sa qualité de gérant
Dûment habilité à signer les présentes

ET :

EDI
Forme sociale : EI
Domicilié(e) sis 1 RUE MARGUERIN, 75014 PARIS
Immatriculée au *RCS* sous le n°*99354687800014*
Représenté(e) par M./Mme. bezzazi rachid, en sa qualité de *dirigeant*
Dûment habilité(e) à signer les présentes

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, 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[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 de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L.615-1du 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 MCP a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de

[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.

b . r .

médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe 2 de la présente convention.

Notamment, l'entité de médiation MCP 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 :

Secteur(s) d'activité(s) : *Diagnostiqueur*

Secteur CECMC : ***C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers…)***

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 MCP 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, MCP est compétente pour examiner, sur saisine recevable du consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L 611-1 du code de la consommation relatifs aux contrats conclus entre le professionnel et un consommateur.

Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

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

MCP 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. 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

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

6.1.

MCP désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste figurant en annexe 1.

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 3 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 MCP 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 de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée.

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 validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation MCP 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.

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

6.1.

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 le médiateur, personne physique, désigné par MCP ;
- Fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- Informe ses clients consommateurs de recourir à l'entité de médiation MCP pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

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 : Budget, 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.

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

- Frais de fonctionnement de l'entité de médiation MCP (maintenance et mise à jour du site internet, frais postaux, rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige)
- Frais de gestion administrative des demandes de médiation

II – Ces frais sont financés de la manière suivante :

- **Abonnement 1 an :** *60.00* **€ TTC**

Ces frais seront payés directement à MCP à la date anniversaire de la présente convention.

- **Coût de la prestation de médiation acceptée** qui est supportée par le professionnel comme suit :

Traitement et coût des médiations :
Le tarif horaire du médiateur est de 150€ HT, 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, ni ne nécessitant des contacts téléphoniques de plus de deux heures au total avec les parties. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de solution si nécessaire
Coût : 150€ HT / heure et Médiation plafonnée à 300€ HT

Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec le professionnel. Rédaction d'une proposition d'une proposition de solution si nécessaire.

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

6.1.

Coût : 150€ HT / heure et Médiation plafonnée à 600€ HT

Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et le professionnel, organisation de réunions en présence des parties au litige et/ou recherche et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de solution si nécessaire.
Coût : 150€ HT / heure et Médiation plafonnée à 900€ HT

Frais de déplacement, d'hébergement et de location de salle si nécessaire du médiateur seront facturés dans ce cas en sus du coût de la médiation.

Pour la couverture des frais de déplacement, d'hébergement des consultants sollicités à la demande du professionnel (avocat, expert, ⋯) et de location de salle si nécessaire en cas de réunions, des devis spécifiques seront présentés par MCP et validés par le professionnel. Ces devis seront établis pour répondre à une demande particulière du professionnel.

Le paiement des honoraires correspondant au traitement d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de MCP 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 MCP est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans.

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.

Article 8 : Condition suspensive

La présente convention sera effective une fois signées par les parties.
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 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 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 MCP 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 les documents suivants :
Annexe 1 : Liste des médiateurs, personnes physiques, affectés à la convention
Annexe 2 : Charte de la médiation de la consommation de MCP

Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org

b . r .

Le gérant de Médiation de la Consommation et Patrimoine atteste que la présente convention est en tout point conforme au modèle validé par la CECMC.

Fait à PARIS, le 20/05/2026, en deux exemplaires

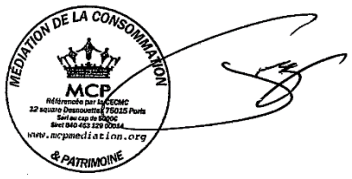
Pour *EDI*
M./Mme. bezzazi rachid
dirigeant

Signature :

Signed with Odoo Sign
bezzazi rachid
9bd021125e . . .

Pour MCP
Monsieur Philippe TREMAIN, son Gérant

Signature :



Médiation de la Consommation & Patrimoine
12 Square Desnouettes – 75015 Paris
RCS 840 463 129 – Mail : contact@mcpmediation.org