

Convention relative à la fourniture par le Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice d'un service de médiation de la consommation aux adhérents d'organisations professionnelles

Entre

Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice.

Adresse : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

Représenté par son président Monsieur René Jalin

Et

ISONAY

SIRET/SIREN : 94058749600016

Adresse : 4 chemin des cigales - 30300 BEUCAIRE

Représenté par KAWTHAR KADDOURI

Il est convenu ce qui suit.

Préambule

La présente convention est établie dans le cadre du dispositif de médiation de la consommation prévu aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la consommation.

En application de l'article L.612-1 du Code de la consommation, les professionnels en relation avec les consommateurs doivent garantir à ces derniers un recours effectif à un dispositif de Médiation de la consommation. Les adhérents de la CAPEB font partie de ces professionnels.

Les médiateurs du Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice (CM2C) ont déjà acquis de l'expérience et un savoir-faire reconnus dans la résolution amiable des conflits nés de l'exécution ou la mauvaise exécution des contrats passés entre des clients et des professionnels.

Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) marque sa volonté que soit maintenu dans le cadre de la résolution amiable des conflits de consommation un haut niveau d'implication et de qualité effective dans la relation de traitement du différend et de poursuite de la relation client.

CM2C a été référencé comme médiateur de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation par décision du 19

juillet 2017 et le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) ont décidé de nouer un partenariat afin que les professionnels adhérant à la CAPEB puissent utiliser les services de médiation de la consommation proposés par CM2C

La présente convention a pour objet de préciser les modalités essentielles de ce partenariat. Elle sera complétée au fur et à mesure par des accords bilatéraux avec les adhérents de la CAPEB.

1 - Objet

La médiation de la consommation se définit comme un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le médiateur avec impartialité, compétence et efficacité.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Ces dernières sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, la médiation qu'elles ont entreprise. La médiation impose aux parties une obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer entre elles et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur.

Le recours à la médiation de la consommation est gratuit pour le consommateur

La médiation est un processus confidentiel qui répond conformément à l'article L.612-3 du code de la consommation aux obligations en la matière prévues 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, pénale et administrative.

2 - Engagements du Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) et de ses médiateurs, personnes physiques.

2-1 Engagements du centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C)

Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage, d'une façon générale, à garantir la délivrance d'une prestation de médiation de la consommation conforme aux dispositions du code de la consommation.

Il s'engage à répondre à toute demande qui serait faite par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dans le cadre de ses activités.

a) – clause de porte-fort

Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice se porte-fort des obligations des médiateurs, personnes physiques, qui se sont portés volontaires pour l'exécution des obligations ci-dessus mentionnées

b) – engagement relatif aux moyens techniques

Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice s'engage à faire réaliser et à maintenir opérationnel un site permettant notamment aux clients consommateurs des professionnels ayant désigné CM2C comme médiateur de la consommation et souhaitant faire appel à cette médiation la médiation de recueillir des informations sur la médiation de la consommation et de le saisir.

c) – engagements de bonne exécution de la convention

Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution de la présente convention.

Notamment à :

- Informer, synthétiser, administrer ;
- Communiquer, former ;
- Vérifier, gérer ;
- Encadrer, traiter et élaborer les rapports pour la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation dans le respect des principes de confidentialité et d'impartialité ;
- Respecter les obligations d'information de la CECMC.

2-2 Engagements des médiateurs, personnes physiques

Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste figurant en annexe 1 en fonction du lieu de domiciliation du consommateur. Cette liste a été acceptée par la CECMC.

a) Chaque médiateur de Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage :

- Vis à vis du consommateur et du professionnel:

- être aisément accessible par voie électronique ou courrier simple ou présentiel ou visioconférence,
- communiquer de tout ou partie des pièces du dossier à leur demande,
- les informer en cas de conflits d'intérêts,
- traiter le litige en équité et droit dans le respect des délais, principes et valeurs exigées par les textes,
- respecter les obligations du code de la consommation relatives au processus de médiation de la consommation.

Chaque médiateur s'engage vis à vis de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECMC) de l'informer de toute situation de conflit d'intérêt et des suites qui y ont été réservées.

b) – règles déontologiques

Chaque médiateur du Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage à respecter les principes de neutralité, d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité, de probité, de diligence et de liberté.

c)- perte de la qualité de conciliateur de justice

La présente convention ne concerne que les médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été évaluée par la CECMC. En cas de perte de la qualité de conciliateur de justice et après information de la CECMC, l'intéressé ne pourra pas continuer à bénéficier de la convention.

3 Engagements de ISONAY adhérent de la CAPEB

3-1 Engagement de la CAPEB

a) Information des adhérents

La CAPEB informe ses adhérents :

- de leur obligation de respecter les dispositions du code de la consommation relatives à la médiation de la consommation ;
- de l'existence de la présente convention et la leur communique accompagnée de ses annexes.

b) Proposition de CM2C à ses adhérents

La CAPEB propose à ses adhérents CM2C comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et un de leur client consommateur. Il est rappelé que chaque adhérent est libre de choisir un autre médiateur de la consommation.

3.2 Engagements de ISONAY adhérent de la CAPEB choisissant le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) comme médiateur de la consommation:

ISONAY adhérent de la CAPEB souhaitant désigner CM2C comme médiateur de la consommation doit réaliser une adhésion simplifiée en ligne sur le site cm2c.net.

Dans le cadre de cette adhésion en ligne, il s'engage à régler à CM2C la somme de 48 euros correspondant à un abonnement pour 3 ans au service de médiation.

- un montant de 36€ pour une médiation réalisée à distance par mail et un montant de 84€ pour une médiation réalisée en présentiel ou avec déplacement ou visioconférence.

Par ailleurs, ISONAY adhérent de la CAPEB doit :

- informer le consommateur :
 - de la désignation de CM2C comme médiateur de la consommation pour le règlement amiable d'un litige de consommation ;
 - des modalités de saisine du Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) (téléphone, site, adresse courriel) conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation.
- répondre au médiateur de la consommation du Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) qui lui fait part d'une demande de médiation recevable, s'exécuter de bonne foi et collaborer,
- s'interdire de donner ou d'exiger une quelconque orientation dans la solution des litiges.

4- Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans, soit jusqu'au 14/11/2028. Pendant cette période, le mandat de CM2C est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle durée de 3 ans sauf dénonciation formulée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de 3 mois avant l'échéance.

Trois mois avant l'échéance, le centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice informera, par courrier postal ou électronique, la CAPEB de la possibilité de renouvellement de la présente convention ou de la possibilité pour ce dernier d'y mettre fin.

5 - Différends

En cas de différend dans l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties conviennent de chercher à le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord et après en avoir informé la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), elles saisiront la juridiction selon les règles de compétence propres à leur situation.

Si le différend porte sur le processus de médiation de la consommation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du Médiateur, la CECMC sera saisie.

6 - Conditions suspensives

Cette convention est conclue sous les conditions suspensives suivantes :

- maintien du référencement par la CECMC du centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice par la Commission d'évaluation (CM2C) 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 ;
- sa validation par la CECMC.

Annexe 1 : [liste des médiateurs](#)

Annexe 2 : [charte](#)

Fait à Paris, le 14/11/2025

Pour ISONAY
KAWTHAR KADDOURI

Pour Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice.
Le Président Monsieur René Jalin