



## CONVENTION-CADRE DE DESIGNATION DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

UDGPO, Union des Groupements des Pharmaciens d'Officine, Association loi 1901, 5 rue du chanoine Urseau 49100 ANGERS, représentée par Laurent FILOCHE.

Ci-après dénommée « le professionnel »

ET

SARL unipersonnelle DEVIGNY MEDIATION, au capital social de 10 000€, sise 11, rue de l'étang 49220 THORIGNÉ D'ANJOU, représentée par sa gérante Emmanuelle DEVIGNY, immatriculée au RCS d'ANGERS (49) sous le numéro 824 611 818.

Ci-après dénommée « La médiation DEVIGNY MEDIATION »

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIIT :

### PRÉAMBULE - RAPPEL DES OBLIGATIONS LÉGALES

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. »

#### **ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION**

Par la présente convention, et pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, le professionnel propose à ses adhérents de désigner la SARL DEVIGNY MEDIATION comme médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de litiges susceptibles d'intervenir entre eux et l'un de leurs clients-consommateurs.

L'adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.

#### **ARTICLE 2 – PROFESSIONNEL(S) CONCERNÉ(S) PAR LA PRÉSENTE CONVENTION**

La SARL DEVIGNY MEDIATION sera le médiateur de la consommation pour les adhérents du professionnel qui auront choisi expressément cette entité de médiation.

#### **ARTICLE 3 - DÉFINITION ET CHAMP D'APPLICATION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation est un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leur différend, avec l'aide d'un médiateur.

La médiation est un processus non obligatoire. La médiation est gratuite pour le consommateur. Elle est librement acceptée par les parties. Elle n'est pas un préalable ou un substitut à l'action judiciaire, mais une alternative. Les parties peuvent mettre fin au processus de médiation à tout moment.

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre le consommateur et le professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou d'un contrat de prestation de service. Il convient d'entendre par litige national ou transfrontalier, le litige défini au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation.

La médiation de la consommation ne s'applique pas aux :

- litiges entre professionnels,
- réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel,
- négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation,
- procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

#### **ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL**

Conformément à l'article L.616-1 du code de la consommation « *Tout professionnel communique au consommateur, selon les modalités fixées par décret en Conseil d'État, les coordonnées du médiateur compétent dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services* ».

Le professionnel informe ses adhérents de l'existence de la présente convention-cadre. La présente convention sera consultable sur le site [www.devignymediation.fr](http://www.devignymediation.fr).

Le professionnel informe ses adhérents que s'ils souhaitent désigner l'entité de médiation « DEVIGNY MEDIATION » comme médiateur de la consommation, ils doivent signer un engagement individuel à la convention-cadre en ligne.

En application de l'article L.616-1 susvisé, l'adhérent qui choisit l'entité de médiation « DEVIGNY MEDIATION » communique au consommateur les coordonnées de ce médiateur de la consommation, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du médiateur.



Voici les coordonnées du médiateur qui doivent être communiquées :

**SARL DEVIGNY MEDIATION**  
**Médiateur de la consommation**  
**11 rue de l'étang**  
**49220 - THORIGNÉ D'ANJOU**  
**[www.devignymediation.fr](http://www.devignymediation.fr)**

Le professionnel rappelle à ses adhérents qu'en acceptant d'entrer en médiation de la consommation, ils s'imposent à eux-mêmes une obligation de loyauté, se caractérisant par une volonté de coopérer avec le médiateur et le consommateur et de satisfaire aux demandes du médiateur, afin de se donner toutes les chances de trouver une résolution amiable au litige. Le professionnel n'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation.

Le professionnel devra informer la médiation DEVIGNY MEDIATION de l'adhésion de tout nouvel adhérent, afin que la médiation DEVIGNY MEDIATION puisse procéder à la facturation des coûts d'adhésion si ce nouvel adhérent souhaite relever de DEVIGNY MEDIATION, selon les termes de l'article 7 de la présente convention. Cette information sera communiquée par le professionnel le 15 du premier mois de chaque trimestre.

#### **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

Le médiateur agissant pour la médiation DEVIGNY MEDIATION est nécessairement indépendant et impartial. Il est compétent en matière de droit de la consommation et de médiation. Le médiateur fait preuve de diligence, de transparence et d'efficacité. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties au litige de consommation.

Le médiateur respecte une obligation de confidentialité. Ainsi, les informations échangées et les déclarations recueillies au cours de la médiation comme les constatations du médiateur ne peuvent être ni divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites ensuite dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des parties.

Il existe toutefois, deux limites au principe de confidentialité :

en présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne, lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

Le médiateur aide les parties à trouver un accord en droit et en équité, mutuellement acceptable. Si aucun accord n'est trouvé, le médiateur proposera une solution aux parties au litige.

La médiation DEVIGNY MEDIATION dispose d'un site internet permettant sa saisine.

La médiation DEVIGNY MEDIATION est référencée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Son activité de médiation est évaluée et contrôlée par cette commission.

Le médiateur, personne physique, est membre de l'association nationale des médiateurs (ANM).

La médiation DEVIGNY MEDIATION informera, le 15 du premier mois de chaque trimestre, le professionnel de l'ensemble des adhésions simplifiées en ligne effectuée par les adhérents.

#### **ARTICLE 6 – CONDITIONS DE RECEVABILITE DE LA SAISINE**

La recevabilité de toute saisine est examinée par le médiateur lui-même.

L'article L.612-2 du code de la consommation mentionne qu'« un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite,
- La demande est manifestement infondée ou abusive,



- *Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal,*
- *Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel,*
- *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.*
- *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 de médiation ».*

## **ARTICLE 7 - COÛTS ET RÈGLEMENT DES PRESTATIONS DU MÉDIATEUR**

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

### **7-1 Les coûts d'adhésion à la plateforme de la médiation DEVIGNY MEDIATION :**

Le professionnel prend en charge la cotisation annuelle de 7,5 € HT due par chaque adhérent souhaitant relever de DEVIGNY MEDIATION.

Cette somme sera payable à chaque date anniversaire de la signature de la présente convention et ce, pendant 3 ans (trois ans), durée de celle-ci. Son montant sera fonction du nombre d'adhésions individuelles des adhérents. La première facture sera envoyée au professionnel pour paiement à réception. Les factures suivantes seront envoyées trimestriellement par courriel. Le professionnel devra s'acquitter de la facture du médiateur à réception. Des pénalités de retard, selon le taux légal en vigueur, seront dues cinq jours après réception par courrier de la première relance, avec un montant forfaitaire minimum de 30 euros (article L.441-6 du code du commerce).

Sont compris dans ces coûts d'adhésion :

- l'information et la formation sur les obligations du professionnel en droit de la consommation et sur le mécanisme du processus de résolution des litiges de consommation,
- l'accès à la plateforme de saisie pour les consommateurs,
- des informations en droit de la consommation, droit du travail, droit des sociétés, l'actualité juridique et l'évolution de la médiation sous forme d'articles mensuels et forums de discussion.

### **7-2 Les coûts de médiation :**

La médiation simple : si le litige est résolu sur propositions des parties avec un ou deux échanges téléphoniques, courriers ou courriels simples, la médiation sera facturée pour un total de 90 € HT.

La médiation complexe : si le litige requiert des recherches juridiques, de nombreux échanges avec chacune des parties qu'ils soient téléphoniques, par courrier ou courriels, la médiation sera facturée 290 € HT.

Le médiateur apprécie, après recevabilité d'un dossier, le niveau de médiation qui aura le plus de chance de permettre la résolution du litige et le propose aux parties. Il sera facturé le montant indiqué ci-dessus correspondant au niveau de médiation choisie, que celle-ci est abouti ou non. En cas d'échec de la médiation, le niveau de médiation immédiatement supérieur à celui choisi ne peut être mis en œuvre automatiquement. Les coûts sont indépendants du résultat de la médiation.

L'adhérent devra acquitter la facture du médiateur à réception. Des pénalités de retard, selon le taux légal en vigueur, seront dues cinq jours après réception par courrier de la première relance, avec un montant forfaitaire minimum de 30 euros (article L.441-6 du code du commerce).

La responsabilité du professionnel ne serait être recherchée en cas de difficulté de recouvrement des sommes dues par les adhérents.

## ARTICLE 8 - DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter du xxx jusqu'au xxx sous réserve de sa validation par la CECMC, qui sera notifiée à l'entité de médiation par voie écrite. La désignation de la médiation DEVIGNY MEDIATION est irrévocable pendant les trois années de la présente convention afin de garantir son indépendance.

La durée de la présente convention-cadre s'impose aux adhérents quelle que soit la date de leur adhésion à la présente convention-cadre.

Aux termes de l'article L.615-2 du code de la consommation, si un médiateur de la consommation est déjà inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et qu'il ne répond plus aux conditions exigées au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du code de la consommation ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la CECMC peut décider du retrait de l'intéressé de la liste des médiateurs. La décision prononçant le retrait de la liste est prise dans les conditions et suivant la procédure fixée par le code de la consommation. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

Toute modification de la présente convention fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation

## ARTICLE 9 - RESOLUTION DES DIFFERENDS RELATIFS A LA PRESENTE CONVENTION

Les parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout différent susceptible d'intervenir entre elles à l'occasion de la présente convention, sur la médiation d'un médiateur professionnel qui, saisi à l'initiative de la partie la plus diligente, formulera une proposition de médiation, dans le mois suivant sa saisine. Les frais de médiation seront supportés par moitié par chacune des parties. Si, après les entretiens individuels et la réunion des parties, aucun accord n'est trouvé, et que l'une des parties engage une procédure judiciaire, la présente clause sera réputée honorée.

Si le litige porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera obligatoirement saisie.

Le tribunal compétent sera le tribunal d'instance d'Angers (49).

Est jointes à la présente convention-cadre :

- la charte de la médiation » DEVIGNY MEDIATION » (annexe 1)

Fait à THORIGNE D'ANJOU le 28 janvier 2019 en double original.

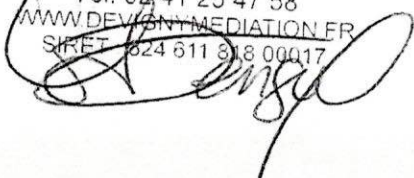
**(signatures précédées des mentions manuscrites « Lu et approuvé - Bon pour accord »)**

Le médiateur de la consommation  
SARL DEVIGNY MEDIATION  
Emmanuelle DEVIGNY  
Gérante

**SARL DEVIGNY MEDIATION**

11 rue de l'Etang  
49220 THORIGNE D'ANJOU  
Tél. 02 41 25 47 58

WWW.DEVIGNYMEDIATION.FR  
SIRET 624 611 818 00017



Le professionnel

*Lu et approuvé  
Bon pour accord*





## ANNEXE 1

### CHARTRE DEVIGNY MEDIATION

#### CHAPITRE 1 – LE MEDiateur DEVIGNY MEDIATION

Le médiateur DEVIGNY MEDIATION est une personne physique, qui répond à des exigences strictes concernant ses compétences et sa responsabilité.

Le médiateur DEVIGNY MEDIATION est : titulaire d'une maîtrise en droit privé, spécialiste en droit de la consommation, dont les connaissances sont régulièrement mises à jour, titulaire du certificat d'aptitude à la profession de médiateur CAP'M, titulaire d'une assurance responsabilité professionnelle. Le médiateur professionnel DEVIGNY MEDIATION respecte strictement le code d'éthique et de déontologie de la médiation et du médiateur. Cela lui impose notamment les postures suivantes : indépendant, impartial, neutre et respect la confidentialité de ce qui lui est confié dans le cadre de la médiation, même vis-à-vis de la justice. Le médiateur informera les parties, sans délai, de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt ainsi que leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Le médiateur est agréé par la commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation (CECMC). Il rend compte de son activité de médiateur de la consommation, par le biais d'un rapport annuel, remis à la CECMC.

#### CHAPITRE 2 – DESIGNATION DU MEDiateur DE LA CONSOMMATION

Afin de remplir son obligation légale, le professionnel doit désigner un médiateur de la consommation référent. Le non-respect de ce dispositif est passible d'une amende administrative de 3000 € maximum pour les personnes physiques et de 15000 € pour une société. Pour ce faire, il signe une convention de désignation d'un médiateur de la consommation DEVIGNY MEDIATION. Afin de garantir son indépendance, la désignation du médiateur de la consommation est irrévocable pendant les trois années de validité de la convention de désignation d'un médiateur de la consommation.

#### CHAPITRE 3 – LE CHAMPS D'APPLICATION ET DE RECEVABILITE DE LA RECLAMATION DU CONSOMMATEUR

##### 1/ CHAMPS D'APPLICATION ET LA RECEVABILITE DE LA RECLAMATION DU CONSOMMATEUR

Sont concernés les litiges transfrontaliers portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services, opposant un consommateur et un professionnel, qu'il soit une personne physique ou morale, publique ou privée. Tous les secteurs professionnels sont concernés. La médiation de la consommation ne s'applique pas :

- Aux litiges portant sur des services d'intérêt général non marchands, fournis par une administration ou une association par exemple.
- Aux litiges portant sur des services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients. C'est le cas des médecins généralistes, des médecins spécialistes, des hôpitaux. Les opticiens ne rentrent pas dans cette catégorie.
- Aux litiges portant sur des services rendus par des prestataires publics de l'enseignement supérieur.
- Aux litiges entre professionnels,
- A une procédure engagée par un professionnel contre un consommateur,
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- Aux réclamations du consommateur auprès du service clientèle du professionnel.

##### 2/ RECEVABILITE DE LA RECLAMATION CONSOMMATEUR

Pour qu'un litige de consommation puisse être examiné par le médiateur, le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre au préalable le litige au moyen, d'une réclamation écrite auprès du professionnel ou de son service clientèle. Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel et garder une preuve écrite des démarches effectuées. La demande du consommateur doit être fondée et légitime. Le consommateur doit saisir le médiateur de la consommation dans un délai d'un an maximum suivant sa réclamation écrite faite au professionnel. Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsqu'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Si la réclamation du consommateur n'est pas recevable, le médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande de médiation dans un délai de trois semaines suivant la réception de son dossier.

#### CHAPITRE 4 – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

- Elle est aisément accessible par voie électronique ou par voie postale au consommateur et au professionnel,
  - Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais suivants,
  - Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation,
  - Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.
- Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler les litiges. Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique, qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ; que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ; que la solution peut être différente de la décision qui pourrait être rendue par un juge. Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. Lorsque le médiateur propose une solution aux parties, l'absence de réponse à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours équivaut à un refus. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition. La proposition de solution par le médiateur peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge. L'acceptation de la solution engage juridiquement les parties selon les termes prévues dans cette proposition.

#### CHAPITRE 5 – LE RESULTAT DE LA MEDIATION

Si les parties trouvent une solution amiable avec l'aide du médiateur ou si elles acceptent sa proposition de solution, le médiateur constate la fin de la médiation. Le médiateur informe les parties des effets de l'acceptation de la solution, et notamment le fait qu'une action en justice n'est plus possible, à l'exception des cas où le professionnel aurait dissimulé certaines informations ou si des éléments nouveaux concernant la réclamation apparaissent. En cas de refus de la solution, rien ne s'oppose à la possibilité de l'une des parties à saisir une juridiction du litige. D'ailleurs, la médiation suspend la prescription de droit commun de 5 ans pendant toute la durée de la procédure. L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification. Le médiateur peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

#### CHAPITRE 6 – L'OBLIGATION EUROPEENNE DE RAPPORT ANNUEL DE L'ACTIVITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La CECMC évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualités propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. La CECMC peut statuer sur le retrait du médiateur de la liste européenne des médiateurs de la consommation. Le médiateur envoie un rapport annuel à la CECMC. Ce rapport est consultable sur le site du médiateur.

## ANNEXE 2 – LISTE DES GROUPEMENTS QUI COMPOSENT L'UDGPO

LE GALL SANTE SERVICES

François TESSON

5 Rue du Chanoine Urseau 49100 Angers

MUTUALPHARM

Bruno SOUFFLET

127 B rue de la Pagère 69500 BRON

UNIVERS PHARMACIE

Daniel BUCHINGER

4 chemin du Dornig 68000 COLMAR

LAFAYETTE

Hervé JOUVES

*4 rue Brindejonc des Moulinais ZAC La Plaine – 31500 TOULOUSE*

EXCELPHARMA

Laurent et Steeve TOLEDANO

3 rue Racine 93000 BOBIGNY

IPHARM SAS

Franck AQUIZERAT

89 rue du commerce 75015 PARIS

PHARMACYAL

Cyril TETART

55 avenue Jules Brame 59100 ROUBAIX

PHARMACORP *Laurent FILOCHE*

2 cheminement Robert CAMBERT 31100 TOULOUSE