CONVENTION CADRE	
Entre les soussignés :	
L'Association nationale des médiateurs, association loi 1901, demeurant 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris, déclarée à la Préfecture de Police de Paris le 20 septembre 1993, représentée par son Président, Monsieur Didier MORFOISSE Ci-après dénommée : **« L'ANM-CONSO »**	Le réseau **CAP UNIPHARM** situé 7 rue Pierre et Marie Curie, 33290 BLANQUEFORT, représenté par son responsable Monsieur François CHARTIER Ci-après dénommée : **« Le CAP UNIPHARM »**

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.615-1 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.

Dans ce contexte, l'entité de médiation ANM-CONSO déclare être d'ores et déjà référencée par la CECMC et inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

A cet effet, l'ANM-CONSO a constitué une équipe de médiateurs et est en mesure d'offrir au CAP UNIPHARM un service de médiation à proposer à ses affiliés.

---

[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.

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03

Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe de la présente convention.

Notamment, l'ANM-CONSO 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 CAP UNIPHARM pour sa part, est un réseau représentant des professionnels du secteur pharmaceutique.

CAP UNIPHARM est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant :

Secteur d'activité CECMC : 106 - Parapharmacie

CAP UNIPHARM pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure, qui proposent aux consommateurs **des contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation.**

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes :
Vente de produits de Parapharmacie

Pour répondre aux exigences relatives au traitement extrajudiciaire des litiges de la consommation, le CAP UNIPHARM souhaite proposer à ses affiliés une solution de médiation conforme aux textes en vigueur avec une entité agréée par la CECMC, étant précisé que chaque professionnel affilié à le CAP UNIPHARM reste libre de choisir son médiateur.

L'ANM-CONSO ayant obtenu son référencement auprès de la CECMC, 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 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 le CAP UNIPHARM et l'ANM-CONSO, 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 CAP UNIPHARM désigne l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation susceptibles d'intervenir entre ses affiliés et leurs clients consommateurs.

En particulier, l'ANM-CONSO est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur, les litiges de la consommation relatifs aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels affiliés à le CAP UNIPHARM qui exercent des prestations pharmaceutiques et qui ont choisi l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation.

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03

Article 2 : Engagements de l'ANM-CONSO

L'ANM-CONSO s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels affiliés à le CAP UNIPHARM qui la choisiront.

L'ANM-CONSO désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure en annexe 1 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables aux principes de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen leur permettant d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe de la présente convention. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à la disposition des professionnels affiliés à le CAP UNIPHARM sur son site internet, un formulaire d'adhésion permettant à ceux qui le souhaitent, après avoir pris connaissance de la présente convention cadre signée avec le CAP UNIPHARM d'adhérer en ligne à cette convention et de désigner ainsi l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation en mentionnant les professionnels affiliés à le CAP UNIPHARM qui ont choisi l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation. Ce site doit permettre aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Dans la mesure où l'ANM propose 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. Elle distingue clairement sur son site internet l'activité de médiation de la consommation des autres activités de médiation.

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

L'ANM-CONSO désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste figurant en annexe 1 de la présente convention. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- Avoir une expérience juridique de la médiation ou une formation spécifique à la médiation,
- Disposer de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation (formation, expérience),
- Être nommés pour une durée minimale de trois ans,

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03

- Être rémunérés sans considération du résultat de la médiation,
- Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'ANM-CONSO 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 le CAP UNIPHARM ni de l'ANM-CONSO.

A réception de chaque saisine de consommateur, l'ANM-CONSO désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste jointe en annexe 1.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, informe sans délai les parties au litige 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 affilié à le CAP UNIPHARM 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 affilié à le CAP UNIPHARM 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 d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la présente convention et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, l'ANM-CONSO pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

Article 4 : Engagements de le CAP UNIPHARM

Le CAP UNIPHARM s'engage à :

- Informer, dans les meilleurs délais, ses affiliés de la signature de la présente convention, de sa prise d'effet, et de leurs obligations, s'ils choisissent l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation, de mentionner les coordonnées complètes de l'ANM-CONSO sur leur site internet et dans leurs documents contractuels,
- Etablir un lien depuis son site internet vers le site internet de l'ANM-CONSO afin d'informer ses affiliés de l'existence de la présente convention cadre et de leur permettre de prendre connaissance des règles et du processus de la médiation de la consommation et de choisir, s'ils le souhaitent, l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation,
- Ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de l'ANM-CONSO ou du médiateur, personne physique, désigné par l'ANM et de ne pas prendre part, sous quelque forme que ce soit, à la gestion de l'activité de médiation de la consommation de l'ANM.

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03

Article 5 : Engagements des professionnels affiliés à le CAP UNIPHARM

Chaque professionnel affilié à le CAP UNIPHARM qui choisit l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation, s'engage à :

- Assumer le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 7 de la présente convention,
- Ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de l'ANM-CONSO ou du médiateur, personne physique, désigné par l'ANM-CONSO,
- Faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique,
- Informer ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à l'ANM-CONSO pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

Article 6 : Confidentialité

La médiation de la consommation 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 du professionnel affiliés à le CAP UNIPHARM et du consommateur, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel affiliés à le CAP UNIPHARM et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

Enfin, il convient de rappeler que, conformément à l'article R615-10, la CECMC « *peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission* ».

Article 7 : Coût de la médiation

La rémunération de la médiation sera versée à l'ANM-CONSO sur la base des tarifs repris ci-dessous :

Des frais d'adhésion de 150 € HT / an à la charge de CAP UNIPHARM

Des frais d'adhésion de **35 € HT** pour la durée de la convention cadre, payables au moment de l'adhésion en ligne à la charge des affiliés du réseau le CAP UNIPHARM

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03

Par ailleurs, les frais suivants seront appliqués :

Traitement des saisines

Les saisines de la médiation de l'ANM-CONSO par les consommateurs arrivent par courrier ou via le site internet. Un accusé de réception est signé par l'ANM-CONCO et envoyé au consommateur selon les modalités de la saisine (courrier ou site). En premier lieu, le médiateur, personne physique, désigné par l'ANM-CONCO dans le cadre de la présente convention, procède à l'analyse de la recevabilité du dossier.

Une fois le dossier déclaré recevable, le médiateur, personne physique, notifie au professionnel affilié à CAP UNIPHARM et au consommateur sa saisine. Ce n'est qu'à compter de cette notification que le médiateur peut communiquer au professionnel affilié à CAP UNIPHARM ou au référent désigné par ce même professionnel des éléments du dossier. Ce référent ne peut être un salarié de CAP UNIPHARM. Il est à noter que les saisines ne sont contrôlables ni par le CAP UNIPHARM ni par le professionnel affilié à le CAP UNIPHARM partie au litige.

L'examen des saisines recevables mais refusées par le professionnel affilié à le CAP UNIPHARM est facturé à un **coût forfaitaire par saisine de 0 € HT.**

Traitement des médiations

Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 300 € HT**

Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec le professionnel affilié à le CAP UNIPHARM. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 600 € HT**

Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et le professionnel affilié à le CAP UNIPHARM, organisation de réunions en présence des parties au litige, et/ou recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 900 € HT**

Des devis spécifiques seront présentés par l'ANM-CONSO et validés, soit par le CAP UNIPHARM, soit par le professionnel affilié à le CAP UNIPHARM sur la base d'un **coût de 150 € de l'heure** et couverture des frais de déplacement et d'hébergement des consultants en cas de réunion sur place. Ces devis seront établis pour répondre à une demande particulière soit de CAP UNIPHARM soit d'un professionnel affilié à le CAP UNIPHARM ; la prestation demandée ne peut avoir pour objet la communication d'informations concernant des dossiers traités en médiation si ce n'est la délivrance de statistiques globales.

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03

Article 8 : Clause de révision

Les parties à la présente convention, ne sachant évaluer le nombre de médiations qui pourraient être mises en œuvre, acceptent de renégocier de bonne foi les conditions financières à l'issue de la première année d'exercice de la médiation dans la mesure où la volumétrie se révèlerait plus conséquente que celle attendue. Elles s'efforceront de trouver un accord qui puisse satisfaire à la fois les intérêts de l'ANM-CONSO et du médiateur, personne physique, (juste rémunération selon le travail effectué) et ceux de le CAP UNIPHARM et de ses affiliés (prise en compte de sa capacité financière).

La CECMC en sera informée ainsi que de tout avenant à la présente convention.

Article 9 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans à compter de sa signature, sous réserve de sa validation par la CECMC.

Pendant cette période, la convention est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans. L'ANM-CONSO rappellera à CAP UNIPHARM la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

L'ANM-CONSO et le CAP UNIPHARM peuvent dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre recommandée adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

Article 10 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC. L'ANM-CONSO sera informée par courrier nominatif de la validation de la présente convention par la CECMC.

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'ANM-CONSO peut être retiré par la CECMC.

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03

Article 11 : 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 12 : Dispositions finales

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'ANM-CONSO 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.

Sont annexées à la présente convention et en font partie intégrante :

- La liste des médiateurs affectés à celle-ci (annexe1)
- La Charte de la médiation de l'ANM-CONSO (annexe 2)
- Le processus interne de déroulement de la médiation ANM-CONSO (annexe 3)
- Le protocole relatif à la protection des données (annexe 4)

Fait à Blanquefort le 1/07/19 en trois exemplaires,

Pour l'ANM-CONSO

Didier MORFOISSE, son président

Signature :

Pour le CAP UNIPHARM

François CHARTIER son responsable

Signature :

Fabrice MOLIA

CAP'UNIPHARM
7 rue Pierre et Marie CURIE
33290 BLANQUEFORT
Tél : 05 56 35 12 47
Mail: contact@capuniphar.fr
Siret: 792 180 767 00017

SIRET 508 011 319 000 29
ORGANISME DE FORMATION N° 11 753 355 075
CONTACT@ANM-MEDIATION.COM
WWW.ANM-MEDIATION.COM
62 RUE TIQUETONNE - 75002 PARIS
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03