MÉDIATION CONSOMMATION
DÉVELOPPEMENT

[MED63546]

CONVENTION

Entre les soussignés :

La société MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, SAS au capital de 10 000 €, immatriculée au RCS de SAINT-ÉTIENNE sous le numéro 852 787 472 RSC SAINT-ÉTIENNE, dont le siège social est situé, Centre d'Affaires Stéphanois SAS - IMMEUBLE L'HORIZON - ESPLANADE DE FRANCE - 3, RUE J. CONSTANT MILLERET - 42000 SAINT-ÉTIENNE, représentée par son Président, Madame Anne PILLIAS-PERRON, dûment habilitée à l'effet des présentes, ci-après désignée l'entité de médiation, d'une part ;

et,

La Société : PIXEL CONDUITE
Représentée par : Karine VARLET
En qualité de : gérante
Adresse complète : 7 RUE DU PALAIS - 70000 VESOUL
SIRET : 922 244 447 00020

ci-après désignée : **le professionnel**, d'autre part.

Ci-après désignée individuellement : 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*.

** 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 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 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.*

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 L615-1 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, MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs indépendants pour offrir au Professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et règlementaires applicables qui figure en annexe 1(ANNEXE 1) de la présente convention.

Notamment, MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, comme entité de médiation déclare avoir organisé les prestations de service 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, (*à savoir les personnes physiques inscrites ci-après sur la liste des médiateurs ayant compétence pour cette convention*) 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 : auto école

CODE APE : 85.53Z

dans le(s) secteur(s) : G15 - Formation des conducteurs (auto-école)

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 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 MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT comme médiateur de la consommation en vue du règlement des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

En particulier, MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur des litiges de la consommation entre la **société PIXEL CONDUITE** dite le Professionnel et les consommateurs.

KV

ARTICLE DEUX : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION

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

L'entité de médiation de la consommation 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 veille à ce que, les médiateurs, personnes physiques, disposent de tout moyen leur permettant d'accomplir pleinement leur mission, mais elle n'interfère pas 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 (ANNEXE 1). 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.

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 TROIS : LISTE DES MEDIATEURS

Annexe 3 - Liste des médiateurs par secteurs d'activité - (votre secteur est inscrit en page 2)

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'une expérience en droit de la consommation ;
- Être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- Percevoir son indemnité sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant, le signaler.

L'entité de médiation de la consommation 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, ni de l'entité de médiation, avec laquelle il n'existe aucune sorte de lien de subordination.

À réception de chaque saisine d'un consommateur, MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, entité de médiation, transmet le dossier à un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

- Proximité géographique avec le consommateur, aussi souvent que possible
- Expérience- Disponibilité- Volontariat- Absence de conflit d'intérêts.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique ayant accepté de conduire la médiation, 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 à s'opposer à la poursuite de leur mission. Si le professionnel ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin immédiatement 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 qui conduit la médiation, ou de nature à créer un conflit d'intérêts, il peut demander la transmission du dossier à un autre médiateur, personne physique, figurant sur la liste de ceux affectés à la présente convention, signée avec le professionnel et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation 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 QUATRE : 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 la gestion et le traitement des dossiers de médiation pris en charge par le médiateur, personne physique responsable du dossier ;
- fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses éventuels adhérents de la possibilité pour leurs clients consommateurs de recourir à l'entité de médiation de la consommation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

ARTICLE CINQ : CONFIDENTIALITE

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue à 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 constations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoquées ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation de la consommation 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 SIX : COUT DE LA MEDIATION ET REPARTITION DES FRAIS

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- Personnel ou prestataire affecté à la gestion de la plateforme MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT.
- Maintenance du site.
- Paiement aux médiateurs, personnes physiques des indemnités correspondant à la conduite de ladite médiation
- Frais administratifs.
- Communication.

Ces frais sont financés de la manière suivante :

- Cotisation du professionnel couvrant les trois années de la présente convention (ANNEXE 2).
- Frais administratifs remboursés par les médiateurs, personnes physiques, conformément à la convention signée entre MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT et les mêmes médiateurs.

Le paiement des honoraires (ANNEXE 2) correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT qui verse, à ce médiateur, une indemnité à hauteur de ce qui est prévu par la convention liant le médiateur physique à l'entité MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT.

ARTICLE SEPT : DUREE DE LA PRESENTE 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 MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT est irrévocable, sauf cas de force majeur.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans. L'entité de médiation de la consommation rappellera au professionnel 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'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 doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

ARTICLE HUIT : CONDITION SUSPENSIVE

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'enregistrement préalable auprès de la CECMC

Toute modification de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont mentionnés 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 de la consommation peut être retiré par la CECMC.

ARTICLE NEUF : REGLEMENT 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 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 DIX : 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 MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT de la liste des médiateurs notifiés à la Commission Européenne.

Au cas où l'entité de médiation de la consommation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

La Présidente de MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée le 1er juin 2018 par la CECMC.

Convention établie en deux exemplaires originaux

Fait le 09/09/2026

Le professionnel :

PIXEL CONDUITE

Karine VARLET
Signature :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT
Anne PILLIAS-PERRON
Présidente

Signature :

Anne Pillias-Perron
MÉDIATION CONSOMMATION
DÉVELOPPEMENT
Centre d'Affaires Stéphanois
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, Rue J. Constant Milleret
42000 SAINT-ETIENNE
852 787 472 RCS SAINT-ETIENNE

ATTESTATION

Nous soussigné(s), **Karine VARLET**, certifions avoir reçu une convention et ses trois annexes :

- **Annexe 1** : La procédure qui décrit le déroulement d'une médiation de la consommation
- **Annexe 2** : La grille tarifaire
- **Annexe 3** : La liste des médiateurs par secteurs d'activité

Fait le 09/09/2026

Le professionnel :

PIXEL CONDUITE

Karine VARLET

Signature :

