CONVENTION DE DESIGNATION DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME

Par Convention validée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, l'Association des Médiateurs Européens et le SYNERPA, ont régularisé un contrat de prestation ayant pour objet le traitement de tous les litiges de la consommation répondant aux exigences du Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants).

Les membres représentés par le SYNERPA, étant des entités indépendantes, bénéficient de l'opportunité d'adhérer à cette offre.

C'est dans ces conditions que la présente Convention est intervenue entre les parties.

ENTRE LES SOUSSIGNES :

L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME, sise 11, place Dauphine 75001 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT sa Présidente en exercice.

ci-après désigné « L'entité de Médiation de la Consommation AME »,

D'UNE PART

ET :

Le Syndicat National des Etablissements et Résidences Privées pour Personnes Agées (SYNERPA), pris en sa qualité de Confédération nationale des acteurs privés du parcours de la personne âgée, dont le siège social est sis 164, Boulevard du Montparnasse, 75014 Paris et représentée par Monsieur Jean-Alain MARGARIT, Président du SYNERPA

ci-après dénommé « La Confédération »,

D'AUTRE PART

PREAMBULE

Présentation des deux entités

La Confédération a décidé de conclure la présente convention avec l'entité de Médiation de la consommation AME afin que soient traités par un de ses membres médiateurs tous litiges relevant de la Médiation de la Consommation susceptibles de survenir entre ses adhérents et leurs clients consommateurs.

Pour mémoire, la mise en place d'une médiation des litiges de consommation est obligatoire et payante pour les professionnels à compter du 1er janvier 2016 et doit être totalement gratuite pour les consommateurs.

Le Contrat avec l'entité de Médiation de la Consommation AME permet aux adhérents de la Confédération, à l'exclusion de ceux relevant des syndicats affiliés relevant d'une convention propre, de bénéficier d'une médiation qualitative.

CECI EXPOSE,

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention est un contrat de prestation ayant pour objet de traiter tous les litiges de la consommation répondant aux exigences du Code de la Consommation.

L'entité de Médiation de la Consommation AME interviendra à ce titre pour tous les adhérents de la Confédération et désignera à cet effet, dès sa saisine, un médiateur formé au Droit de la Consommation selon la procédure décrite dans la Charte de la Médiation de la Consommation AME, annexée à la présente.

ARTICLE 2 – DUREE DE LA CONVENTION ET RENOUVELLEMENT

Ce contrat est conclu pour une durée de trois ans pendant laquelle, sauf cas de force majeure, il ne pourra faire l'objet d'une quelconque résiliation.

Il prendra effet à la levée de la condition suspensive relative au référencement de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation qui sera délivrée à l'entité de la Médiation de la Consommation AME et sera éventuellement renouvelable pour une durée identique, si les deux parties en conviennent.

A cet effet, une réunion sera organisée au moins trois mois avant l'échéance de la période de trois ans par l'entité de la médiation de consommation AME pour exposer le bilan de cette collaboration et décider de concert la poursuite éventuelle de la présente Convention et de ses modalités.

ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

A Saisine préalable du Professionnel

Chaque adhérent, en sa qualité de professionnel informe les personnes accueillies en leur qualité de consommateur, des modalités de recours internes avant de saisir l'entité de la Médiation de la Consommation AME.

Chaque professionnel communique notamment sur son site Internet les coordonnées de l'entité de la médiation de la Consommation AME ainsi que les modalités de sa saisine et d'une manière visible et lisible, à savoir : www.mediationconso-ame.com ; Médiation de la consommation AME, 11 Place Dauphine, 75001 Paris. Ces coordonnées doivent également être citées sur d'autres supports tels que mentionnés par l'article R.616-1.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, entre le Professionnel et le Consommateur ou s'il n'a reçu aucune réponse à sa réclamation, le consommateur peut alors saisir l'entité de la Médiation de la Consommation AME dans le délai imparti, soit dans un délai maximal d'un an.

B Saisine de l'entité de la Médiation de la Consommation AME

Le consommateur saisit l'entité de la Médiation de la Consommation AME par internet ou par courrier postal en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

L'entité de la Médiation de la Consommation AME accusera réception de la dite saisine et le membre médiateur désigné disposera d'un délai de trois semaines pour statuer en premier lieu sur la recevabilité de la demande. Il disposera d'un délai de trois mois pour accomplir sa mission sauf prorogation en cas de dossiers complexes.

C Proposition du membre médiateur

A l'expiration du délai de trois mois, le membre médiateur fera une proposition, sauf si un accord est intervenu sous son égide entre les parties.

Toute partie est libre de suivre ou de ne pas suivre la proposition faite par le membre médiateur.

ARTICLE 4 – COUT DE LA MEDIATION

Le coût se décompose en deux éléments :

1 - Adhésion annuelle

Les adhérents de la confédération qui choisiront l'AME, comme médiateur de la consommation, s'engagent à verser à cette entité de médiation lors de leur adhésion une cotisation annuelle d'un montant de 10 euro au titre des frais administratifs et ce, dès la signature de l'adhésion auprès de l'AME en ce qui concerne l'année 2017 et à compter de la date anniversaire de cette adhésion pour les années suivantes.

2 - Honoraires de médiation

Le montant de la Médiation de la consommation est fixé à 100 €.

Ces montants seront réglés ou par chèque ou par virement ou en ligne sur le site de l'entité de la médiation de la consommation AME par les adhérents de la Confédération directement dès la demande de désignation du médiateur.

ARTICLE 5 - EXECUTION DE LA MEDIATION

Les adhérents de la Confédération devront communiquer sur leur site internet les coordonnées du site internet de l'entité de la Médiation de la Consommation AME et ce, d'une manière visible et lisible ainsi que les modalités de sa saisine telles que mentionnées à la Charte de la Médiation de la Consommation AME annexée à la présente Convention.

Les adhérents devront mentionner les coordonnés de l'entité de la Médiation de la Consommation AME sur leurs bons de commande et leurs conditions générales de services, leur site internet, le cas échéant, et sur tout autre support adapté afin que le consommateur puisse saisir l'entité de médiation de la consommation AME soit en ligne www.mediationconso-ame.com soit par voie postale en état parfaitement renseigné.

L'entité de la médiation de la consommation AME désignera alors un médiateur selon le mode de désignation prévu à la Charte.

Le médiateur de l'entité de la médiation de la consommation AME devra notifier, dans un premier temps au consommateur, la recevabilité de sa demande et ce dans un délai de trois semaines à compter de la saisine du consommateur.

Dans un second temps, et pour le cas où la demande serait recevable, le médiateur initiera alors la médiation sans délai, soit par écrit, soit par entretien téléphonique, soit entretien séparé, soit par séance plénière.

ARTICLE 6 – PROPOSITION ET FIN DE LA MISSION DU MEMBRE MEDIATEUR

A défaut d'accord amiable entre les parties, le membre médiateur fera une proposition.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée.

Il est précisé que la solution proposée peut être différente d'une éventuelle décision judiciaire.

La solution proposée par le membre médiateur est personnalisée et adaptée à chaque cas particulier.

L'acceptation de la solution proposée par le membre médiateur lie les parties et met fin au litige les opposant.

Après cette acceptation, aucune action en justice ne pourra être sollicitée pour le même litige sauf en cas de survenance d'un élément nouveau.

ARTICLE 7 – OBLIGATION POUR LE PROFESSIONNEL DE COLLABORER AVEC L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME

L'adhérent de la Confédération qui choisira l'AME comme entité de la médiation de la consommation tiendra à la disposition du médiateur désigné pour mener une médiation, toutes les informations susceptibles de contribuer à la bonne réalisation de l'objet de la présente convention, afin d'établir un dialogue direct avec l'entité de médiation de la consommation AME.

ARTICLE 8 - OBLIGATION DE MOYENS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME

Pour l'accomplissement des diligences prévues à l'article 1er énoncé ci-dessus, l'entité de médiation de la consommation AME s'engage à apporter tout le soin nécessaire à l'accomplissement de sa mission, conformément à sa Charte.

Il est toutefois précisé que l'entité de la médiation de la consommation AME n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

ARTICLE 9 - LITIGES

Sous réserve des dispositions de l'article 2, pour tout litige susceptible de s'élever entre les parties, à propos de l'exécution, de la rupture, ou les suites de la rupture ou de l'interprétation de la présente convention, les parties contractantes s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable leur différend par voie de médiation avant toute instance judiciaire. Si l'intervention porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

La médiation pourra être requise par l'une ou l'autre des parties.

Les frais de Médiation seront supportés par moitié par chacune des parties sauf meilleur accord.

En cas d'échec de la médiation, une instance judiciaire pourra alors être introduite devant les Tribunaux compétents par l'une ou l'autre des parties.

Les parties conviennent que le litige qui viendrait à les opposer sera jugé conformément à la Loi française.

ARTICLE 10 - LISTE DES MEDIATEURS DESIGNES POUR CE SECTEUR

La liste des médiateurs désignés pour le secteur du professionnel est intégrée à la présente convention et le professionnel déclare en avoir connaissance.

ARTICLE 11 - CHARTE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME

La charte de la médiation de la consommation AME est intégralement reproduite ci-après et fait partie intégrante de la convention. Le professionnel déclare en avoir pris connaissance et en accepter les termes.

ANNEXE 1 : LISTE DES MEDIATEURS DESIGNES POUR CE SECTEUR

Maisons de retraite, établissements d'hébergements

- ALBERT Angela
- AZOUX BACRIE Laurence
- FAUCHON Florence
- GLORIAN Etienne
- KOENIG Christopher
- LORNAC Catherine
- MAIRET Armelle
- ORDONNEAU Nicole
- REDIEN COLLOT Beatrice
- TRUELLE Jean-Luc

ANNEXE 2 : CHARTE DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME

Préambule :

L'entité de la Médiation de la Consommation AME est accessible à toute personne ayant un différend avec un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service.

La Médiation est un mode amiable de résolution des litiges, **gratuit pour le consommateur**, **obligatoire pour le professionnel** et le processus est totalement confidentiel.

L'entité de Médiation de la Consommation AME est riche de sa pratique de Médiateur tant conventionnel que judiciaire dans tous les domaines du Droit de la Consommation, et ce depuis sa création en 1998.

Chapitre 1 : L'entité de la Médiation de la Consommation AME

A : Désignation

L'entité de la Médiation de la Consommation AME est désignée après avis de la Commission d'évaluation pour une durée de trois ans.

L'entité de la Médiation de la Consommation AME désignera, selon la procédure ci-après décrite, les membres médiateurs mentionnés sur la liste de l'entité de la Médiation de la consommation AME et figurant sur le site internet dédié à la Médiation de la Consommation, à savoir :

Les membres médiateurs sont désignés, sauf en cas de désignation expresse du consommateur lui-même, par les membres du Bureau de l'AME qui, selon les recommandations de la Commission, veilleront à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement en fonction des critères suivants :

- Champs de compétence du membre médiateur
- Choix du Médiateur pour le consommateur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe »

D'ores et déjà l'entité de la Médiation de la Consommation AME a préétabli une liste de membres médiateurs en fonction des domaines d'activité des professionnels, susceptible d'être modifié en fonction de nouveaux professionnels.

B : Les garanties apportées par les membres médiateurs de l'entité de la Médiation de la Consommation AME dont la majorité est Avocat

1. L'indépendance et l'impartialité

Le membre médiateur ne peut être désigné s'il a eu un lien direct ou indirect avec une des parties.

Aucun lien personnel ou professionnel de quelque nature que ce soit entre le membre médiateur et les Professionnels ou entre le membre médiateur et le consommateur.

Le membre médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit

Le membre médiateur de l'entité de la Médiation de la Consommation AME 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.

Dans ce cas le Bureau de l'entité de Médiation de la Consommation AME remplacera immédiatement le dit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation,

Tout membre médiateur s'engage personnellement tant dans le cadre de sa mission qu'en tant qu'avocat le cas échéant, de ne pas intervenir là où il peut y a voir conflits d'intérêts.

2. Disponibilité et diligence

Le membre médiateur s'engage à accomplir avec la plus grande diligence la mission qui lui a été confié et en cas d'indisponibilité, il doit en informer sans délai le Bureau de l'AME afin que celui-ci puisse pourvoir à son remplacement.

Le membre médiateur prend connaissance de tous documents qui lui sera transmis pour la bonne compréhension du litige.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, il notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

3. La confidentialité

Celle-ci s'entend :

- Entre les parties durant le déroulement de la médiation et hors médiation.
- Le membre médiateur s'engage à la confidentialité des propos qui auront été tenus pendant la médiation, ainsi que le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition donnée par le membre médiateur ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel telles que spécifiées au Chapitre 5 de la présente Charte.

4. Dialogue et recherche de solution

Le membre médiateur s'engage à écouter, prendre connaissance des arguments des parties et ou les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord, il fait connaître aux parties la solution qu'il propose et 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 serait rendue par un juge.
- Que l'acceptation de la proposition entraine des effets juridiques et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Chapitre 2 : Domaine d'application de la Médiation de la Consommation

La Médiation s'applique à tous les domaines de la consommation à l'exception de ceux listés à **l'article L611-4 du Code la consommation**

Chapitre 3 : Fonctionnement de la Médiation de la Consommation

A Saisine préalable du Professionnel

Chaque professionnel informe ses adhérents, ou ses clients, des modalités de recours internes avant de saisir l'entité de la Médiation de la Consommation AME.

Chaque professionnel communique sur son site internet les coordonnées de l'entité de la Médiation de la Consommation AME ainsi que les modalités de sa saisine et ce d'une manière **visible** et **lisible**.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, entre le Professionnel et le Consommateur ou s'il n'a reçu aucune réponse à sa réclamation, le consommateur peut alors saisir l'entité de la Médiation de la Consommation AME dans le délai imparti, soit dans un délai maximal **d'un an**.

B Saisine de l'entité de la Médiation de la Consommation AME

Le consommateur saisit l'entité de la Médiation de la Consommation AME par internet ou par courrier postal en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

L'entité de la Médiation de la Consommation AME accusera réception de la dite saisine et disposera d'un délai de **trois semaines** pour statuer en premier lieu sur la recevabilité de la demande. Il disposera d'un délai de **trois mois** pour accomplir sa mission.

C Proposition du membre médiateur

A l'expiration du délai de trois mois :

- soit un accord est intervenu entre les parties
- soit le médiateur fera une proposition

Il disposera d'un délai de trois mois pour accomplir sa mission sauf prorogation en cas de dossiers complexes.

Toute partie est libre de suivre ou de ne pas suivre la proposition donnée par le membre médiateur.

Cependant elle informera de sa décision la ou les parties ainsi que le membre médiateur.

Chapitre 4 - Effets et Fin de la Médiation de la Consommation

La saisine de l'entité de la médiation de la Consommation AME suspend les délais de prescription.

L'entité de la Médiation de la Consommation AME ne peut pas être saisie si une action en Justice a été engagée par l'une des parties à la médiation.

La proposition rendue par le membre médiateur est confidentielle.

Chapitre 5 - Les Obligations de l'entité de la Médiation de la Consommation AME

- L'entité de la Médiation de la Consommation AME traite

Par Internet ou par voie postale toutes difficultés liées à la consommation selon les modalités définies à l'article L.614-1 du Code de la consommation.

Le site internet de l'entité de médiation de la consommation AME mentionné à l'article L. 614-1 du Code de la consommation comprend:

- L'adresse postale et électronique de l'entité de la médiation de la consommation AME
- La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie (article L.615-1 du Code de la consommation)
- La décision de sa nomination et la durée de son mandat
- Les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs
- Son appartenance, éventuelle, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Les types de litiges relevant de sa compétence voir tableau
- La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation
- Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, (L.612-2 du Code de la consommation)
- Les langues utilisées pour la médiation
- Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

- L'entité de la médiation de la consommation AME met

A la disposition du public son site internet, et y communique son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter 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
- S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

Chapitre 6 – Contrôle de l'entité de la Médiation de la Consommation AME

Chaque année, l'entité de la Médiation de la Consommation AME rédige un rapport sur son activité qui comprend le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet, les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter, la proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des divers

motifs de refus et les causes principales de l'éventuelle interruption, la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.

S'il est connu le pourcentage des médiations qui sont exécutées, l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers, si tel est le cas.

Ces informations comprennent au moins une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats

Ce rapport est adressé par l'entité de la Médiation de la Consommation AME à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Chapitre 7 - Portée de la Charte

Tout consommateur, tout professionnel ayant recours à l'entité de la Médiation de la Consommation AME désignée conformément à la présente Charte, s'engage à respecter cette dernière en toutes ses dispositions et y adhérer pleinement.

Fait à Paris,
Le 18/9/2017
En 2 exemplaires

Le Professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la convention, de la liste des médiateurs et de la charte de l'entité de la médiation de la consommation AME.

Jean-Alain MARGARIT
Président du SYNERPA

Le Président de l'entité de Médiation de la Consommation AME.

AME CONSO
CENTRE DE MÉDIATION DU BARREAU DE PARIS

Angela ALBERT
Présidente de l'AME

*
* *

Association des Médiateurs Européens
Ordre des Avocats à la Cour d'Appel de Paris
Bureau des Associations : 11, place Dauphine 75001 Paris Cedex 01
Tél : 09 53 01 02 69 – email : presidente.ame@gmail.com

L'Association des Médiateurs Européens rassemble les médiateurs, issus de la profession d'avocat ou de toutes autres activités intéressant la médiation, quel que soit leur lieu d'exercice professionnel, en France ou à l'étranger, ayant suivi la formation qu'elle organise et se conformant aux règles d'éthique ci-dessus, avec rigueur et probité.