



RAPPORT D'ACTIVITE DES ANNEES 2016-2017 ET 2017-2018

L'activité de l'A.M.E. en qualité de Médiateur de la Consommation pour **l'exercice 2016/2017 et 2017/2018** est relatée dans le présent Rapport Annuel qui a été établi selon les dispositions du Code de la Consommation.

Les secteurs d'activités de la Médiation de la Consommation de l'A.M.E. sont inscrits sur le site et ont été communiqués.

A toutes fins utiles, vous trouverez ci-joint le tableau transmis.

• **Nombre de conventions conclues avec des Professionnels**

A ce jour, date anniversaire du référencement 27 juillet 2016, **444** dont 11 conventions cadre.

• **Nombre de litiges dont l'A.M.E. a été saisie et leur objet**

Les demandes de médiation sont au nombre de **266** :

- **65** pour l'exercice 2016/2017
- **201** pour l'exercice 2017/2018

La deuxième année, nous pouvons remarquer que les réclamations ont augmenté de plus de 3 fois

• **Saisines du Médiateur en l'absence de convention**

Les litiges non traités pour défaut de convention sont au nombre de **35**.

Les questions rencontrées dans les litiges ont concerné :

- des demandes de consommateurs avec des professionnels qui n'ont pas encore signé de convention avec l'entité de médiation de la consommation AME.
Des réponses et explications ont alors été fournies par le Médiateur en conformité avec le Code de la Consommation.
- des demandes de professionnels sur les obligations à l'égard de la Médiation de la Consommation et sur les conventions à conclure.



• **Les Médiations interrompues**

Les Médiations interrompues_sont au nombre de **36**

- Pour défaut de paiement **29**
- Pour refus de médiation **7**

Les motifs de refus de médiation ne sont pas toujours communiqués.

Lorsque cette indication est donnée, les motifs sont souvent les suivants :

- Reprise des contacts et/ou négociations en direct entre le Professionnel et le Consommateur
- Le Professionnel estime avoir fait assez de concessions et d'efforts à l'égard du consommateur
- Le Professionnel craint l'effet « boule de neige »

• **Médiations irrecevables**

Pour qu'il y ait une médiation de la consommation, il est essentiel que le consommateur :

- respecte la phase préalable de réclamation écrite au professionnel et le délai
- et formalise suffisamment sa réclamation.

Les Médiations irrecevables sont au nombre de **5** :

- pour dossier incomplet et notamment pour défaut de réclamation préalable au professionnel. Le médiateur est souvent tenu de solliciter des éléments complémentaires pour pouvoir apprécier la recevabilité de la demande de médiation.
- pour litiges sortant du champ de la compétence de la médiation de la Consommation. On donnera pour exemples : retrait de permis de conduire pour alcoolisme, demande de conseils gratuits.
- pour prescription d'un an

• **Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges**

La durée moyenne est de **75 jours** à compter de la saisine.



• **Questions les plus fréquemment rencontrées**

- Annulation de contrat
- Demande d'indemnisation
- Décalage ou retard
- Réserves
- Défaut de conseil ou d'information
- Défaut d'exécution du contrat

• **Nombre d'accords de médiation exécutés**

- 5 propositions ont été émises sur les deux années dans le secteur SNEC (3 refusées par le consommateur et 2 par le professionnel)
- 5 accords de médiation sur le secteur BAR
- 3 accords de médiation dans le secteur « aide à la personne »
- 1 accord de médiation dans le secteur « événementiel »
- 2 accords de médiation dans le secteur « tourisme » clubs de vacances

OBSERVATIONS

L'AME, à l'écoute des problématiques portant sur les relations et les litiges entre Consommateur et Professionnel, appelle l'attention de la Commission sur la difficulté qui se présente pour obtenir les pièces nécessaires à l'appréciation de la recevabilité dont le prononcé doit intervenir dans le bref délai de trois semaines.

Il est précisé que l'irrecevabilité découle souvent de l'absence de réclamation préalable du Consommateur au Professionnel ou de l'absence de paiement de la médiation par le Professionnel auprès du médiateur.

Il est à noter que pour certains petits litiges, le Professionnel dès qu'il reçoit l'information de la saisine du Médiateur par le Consommateur est tenté de se rapprocher directement du Consommateur pour rechercher un accord et ainsi éviter le coût d'une médiation et/ ou l'insatisfaction du Consommateur, ce qui a pour résultat de faire sortir le litige du champ de la médiation.

Mais l'esprit de la médiation de la consommation n'est-il pas que le professionnel et le consommateur trouvent eux-mêmes la solution à leur différend ?

