

AME CONSO
médiation
CONSOMMATION

RAPPORT ANNUEL 2019



Table des matières

I.	Présentation de l'AME Conso	3
A.	Notre équipe	3
B.	Formation continue des membres médiateurs	4
C.	La Charte de l'AME Conso	4
II.	Liste des secteurs d'activité établie par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)	9
III.	Nombre de conventions conclues avec des Professionnels	12
IV.	Nombre de réclamations dont l'A.M.E. Conso a été saisie	13
V.	Saisines irrecevables	13
A.	Hors champ de la médiation de la consommation	13
B.	Dans le champ de la médiation de la consommation, mais irrecevables	13
C.	Statistiques irrecevabilité	14
VI.	Saisines recevables	15
A.	Médiations non menées à leur terme	15
B.	Médiations menées à leur terme	15
C.	Statistiques concernant la recevabilité	16
VII.	Nombre de réclamation par secteurs d'activité	17
VIII.	Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation	18
IX.	Nature des Litiges les plus fréquemment rencontrées	18
X.	Observations et conclusion	18

I. Présentation de l'AME Conso

L'Association des Médiateurs Européens (AME) a été créée en 1989 et regroupe des médiateurs conventionnels et juridictionnels (médiation judiciaire et médiation administrative), issus de la profession d'avocat, de juriste et toute autre profession.

L'objet de l'AME est la promotion et le développement de la médiation en général ainsi que la promotion de ses membres.

L'Association des Médiateurs Européens (AME) a décidé statutairement d'agir sous la dénomination AME Conso lorsqu'elle interviendrait en matière de médiation de la consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME a été référencée par la CECMC le 27 juillet 2016.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME est 11 place Dauphine – 75001 PARIS.

Son site internet est : www.mediationconso-ame.com.

A. Notre équipe

- Le président en exercice de l'AME Conso est Madame Angela ALBERT
- Le bureau de l'AME Conso est constitué de :
 - Angela ALBERT, Présidente,
 - Nicole ORDONNEAU, Vice-Présidente,
 - Catherine LORNAC, Secrétaire Générale
- Emilie BARDOT est en charge de l'organisation et de la gestion administrative, logistique et informatique de l'AME Conso
- L'association des médiateurs AME Conso regroupe actuellement 62 membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso.
- Les membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation. Une liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l'approbation de la CECMC.
- Ils s'engagent en outre à suivre une formation continue en matière de médiation de la consommation. Ils ne peuvent pas être désignés s'ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel. Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et ne reçoivent aucune directive de qui que ce soit.
- Ils sont soumis à une obligation de confidentialité qui s'applique entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation, et à l'égard du membre médiateur, qui

s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission. Le contenu de la proposition donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

- Les langues parlées par les membres médiateurs de la consommation AME Conso sont :
 - le français, l'anglais, l'italien, l'allemand et l'espagnol.

Le processus de médiation se déroule principalement en français. Toutefois certains médiateurs parlent plusieurs langues qui sont indiquées dans leur profil. (Art. R 614-1 9°)

Il a noté qu'un nombre importants de réclamations concernant les compagnies aériennes sont en anglais et donc traitées en anglais.

B. Formation continue des membres médiateurs

Les membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso sont tous formés à la médiation et en particulier à la médiation de la consommation et ont suivi une formation continue.

C. La Charte de l'AME Conso

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

L'entité de la 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 et de contrôle de la médiation de la consommation, 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 figurant sur son site internet dédié à la médiation de la consommation.

Les membres médiateurs sont ainsi désignés, sauf en cas de désignation expresse par le consommateur lui-même, par les membres du Bureau de l'AME qui, selon les recommandations de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, 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 ».

L'entité de la médiation de la consommation AME a d'ores et déjà préétabli une liste de membres médiateurs, en fonction des domaines d'activité des professionnels, susceptible d'être modifié en fonction de l'adhésion 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 pas être désigné s'il a eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

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.

Le cas échéant, le Bureau de l'entité de la médiation de la consommation AME remplace immédiatement ledit 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, à ne pas intervenir là où il peut y avoir conflit d'intérêts.

2. Disponibilité et diligence

Le membre médiateur s'engage à accomplir avec la plus grande diligence la mission qui lui a été confiée. 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 les documents qui lui sont 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 membre médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

3. La confidentialité

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

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

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

4. Dialogue et recherche de solution

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, 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 en leur rappelant, 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.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Chapitre 2 - Domaines d'application de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation 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, d'une manière **visible** et **lisible**.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec le professionnel, 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 internet, accompagné des documents étayant sa demande.

L'entité de la médiation de la consommation AME accuse réception de ladite saisine et dispose d'un délai de **trois semaines** pour statuer en premier lieu sur la recevabilité de la demande.

C- Proposition du membre médiateur

Le membre médiateur dispose d'un délai de **quatre-vingt-dix (90) jours** pour accomplir sa mission, sauf prorogation en cas de litige complexe.

À l'expiration de ce délai de 90 jours :

- soit un accord est intervenu entre les parties ;
- soit le membre médiateur fait une proposition.

Toute partie est libre de suivre ou de ne pas suivre la proposition faite par le membre médiateur, et informe la ou les parties, ainsi que le membre médiateur, de sa décision.

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 L614-1 du code de la consommation.

A - Site internet de l'entité de la médiation de la consommation AME

Le site internet de l'entité de la 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 conformément à l'article L.615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnels de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;

- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

B - Rapport annuel d'activité

L'entité de la médiation de la consommation AME met également à la disposition du public sur son site internet, ou communique sur demande, son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie 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'elle 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 transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, qui comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité visé au chapitre 5 de la présente Charte ;
- 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.

Chapitre 7 - Portée de la Charte

Tout consommateur et 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 à y adhérer pleinement.

II. Liste des secteurs d'activité établie par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

Les champs de compétences de l'AME Conso sont mentionnés en rouge sur la présente liste.

A - Commerce de produits de grande consommation

- A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)
- A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...)
- A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...)
- A04 - Eventaires, marchés de plein air
- A05 - Commerce de tabac (débits de tabac), cigarette électronique
- A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)
- A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables....)
- A08 - Horlogerie, bijouterie
- A09 - Biens d'occasion (antiquaires, dépôts-vente, brocantes...)

B - Commerce électronique, vente hors magasin

- B01 - Vente en ligne, vente à distance
- B02 - Foires et salons
- B03 - Distribution automatique
- B04 - Vente en réunion
- B05 - Vente directe, démarchage

C - Immobilier, logement

- C01 - Promotion, construction
- C02 - Travaux d'architecte
- C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)
- C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers
- C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)
- C06 - Facilitation pour valoriser la vente d'un bien immobilier (conseil dans le domaine immobilier, mise en scène d'intérieur...)
- C07 - Syndics de copropriétés
- C08 - Déménagement
- C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)

D - Energie, eau, assainissement

- D01 - Distribution d'électricité et/ou distribution de gaz
- D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)
- D03 - Distribution d'eau chaude (chauffage urbain)
- D04 - Energies renouvelables
- D05 - Services Publics de l'eau et de l'assainissement collectif et non collectif
- D06 - Collecte, traitement des eaux

E - Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur

- E01 - Installation de cuisines et salles de bains
- E02 - Installation de piscines
- E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)
- E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration
- E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)
- E06 - Réparation de matériels (électroménager, télévision, vidéo...)
- E07 - Dépannages urgents à domicile

E08 - Location de matériels

F - Transport public de voyageurs, transport de marchandises

F01 - Transport ferroviaire de voyageurs

F02 - Transports publics urbains et suburbains

F03 - Autocars

F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)

F05 - Transport maritime, transport fluvial

F06 - Transport aérien

F07 - Services aéroportuaires

F08 - Transport scolaire

F09 - Remontées mécaniques et téléphériques

F10 - Transport de marchandises, livraisons

G - Véhicules

G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motorcycle, cycle, bateau, aéronef...)

G02 - Location longue durée (LDD), location avec option d'achat (LOA) de véhicules

G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service

G04 - Accessoires pour véhicules

G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)

G06 - Engins motorisés non réceptionnés (mini-motos, quads, trottinettes électriques, gyropodes...)

G07 - Contrôle technique de véhicules

G08 - Stationnement des véhicules (parcmètres, parcs de stationnement...)

G09 - Autoroutes (péages)

G10 - Dépannage, remorquage

G11 - Enlèvement de véhicules, fourrières

G12 - Destruction des véhicules hors d'usage (VHU)

G13 - Distribution de carburants (stations-services)

G14 - Lavage des véhicules (haute pression...)

G15 - Formation des conducteurs (auto-école)

H - Finance, banque, assurance, mutuelle

H01 - Produits et marchés financiers

H02 - Banque, établissements de crédit et de paiement

H03 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance

H04 - Recouvrement de créances

H05 - Assurance

H06 - Mutuelles

I - Communication, téléphonie, services postaux

I01 - Equipements informatiques et de communication

I02 - Réparation de produits électroniques grand public, dépannage informatique

I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques

I04 - Audiovisuel

I05 - Services postaux

J - Hôtellerie, restauration

J01 - Hôtellerie

J02 - Centrales de réservation hôtelière

J03 - Restauration

J04 - Organisation d'évènements

J05 - Livraison de repas à domicile

J06 - Débits de boissons (cafés, brasserie)

K - Tourisme, voyage

- K01 - Agences de voyage, voyagistes
- K02 - Villages, clubs de vacances
- K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires
- K04 - Séjours en temps partagé
- K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)

L - Culture, loisirs, sport

- L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos...)
- L02 - Presse
- L03 - Articles de puériculture, jouets
- L04 - Articles de sport, articles de loisirs
- L05 - Location d'articles de loisirs et de sport
- L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)
- L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...)
- L08 - Théâtres, spectacles, musées
- L09 - Cinéma
- L10 - Travaux photographiques
- L11 - Coffret-cadeau (séjours, gastronomie, bien-être, sport-aventure, multi-activités...)
- L12 - Jeux de hasard et d'argent

M - Bricolage, jardinage, animaux

- M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)
- M02 - Fleurs, plantes
- M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)
- M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)
- M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)
- M06 - Soins vétérinaires et produits vétérinaires (médicaments, aliments et produits d'hygiène pour animaux)

N - Produits et services à la personne

- N01 - Parfumerie, produits de beauté
- N02 - Parapharmacie
- N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,...)
- N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)
- N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage
- N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,...)
- N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)
- N08 - Crèches, assistantes maternelles
- N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement
- N10 - Cordonnerie, reproduction de clés,...
- N11 - Blanchisseries, teintureriers, repassage, laveries en libre-service
- N12 - Services funéraires

O - Enseignement (autre que les prestataires publics de l'enseignement supérieur)

- O01 - Etablissements privés d'enseignement
- O02 - Enseignement à distance
- O03 - Soutien scolaire
- O04 - Séjours linguistiques, travaux de traduction et de correction de textes
- O05 - Formation pour adultes

P - Services juridiques

- P01 - Avocat
- P02 - Notaire
- P03 - Huissier de justice
- P04 - Commissaire priseur

Q - Services d'assistance et d'intermédiation

Q01 - Agences de placement, agences de travail temporaire

Q02 - Agences matrimoniales, clubs de rencontres

Q03 - Développement personnel, activités d'assistance

Q04 - Généalogie

Q05 - Astrologie, voyance...

Q06 - Activités d'enquête

Q07 - Sécurité privée, surveillance (télé-surveillance, vidéosurveillance, protection et traitement des vitrages....)

R - Franchise

R01 - Franchise

III. Nombre de conventions conclues avec des Professionnels

L'AME Conso a signé 23 conventions « Cadre » avec les organisations suivantes :

- SNEC
- BAR FRANCE
- CER
- SYNERPA
- SYNERPA DOMICILE
- SYNERPA RSS
- FESP
- GNI SYNHORCAT
- GNI FAGIHT
- GNI TERRITOIRES
- UNIFA (UNION NATIONALE DES INDUSTRIES DE L'AMEUBLEMENT FRANÇAIS)
- UNEP (UNION NATIONALE DES ENTREPRISES DU PAYSAGE)
- CSNA (CHAMBRE SYNDICALE NATIONALE DES ARMURIERS)
- UNIS
- SEDIMA
- DLR
- MOV'IN
- ALAIN AFFLELOU
- SOCIETE LION SENECA France AUDIO
- OPTICAL FINANCE
- CRECHE ATTITUDE
- BLAIN HABITAT
- FHF (FEDERATION HOSPITALIERE DE France)

Des conventions individuelles avec des professionnels exerçant sous la même enseigne :

- PHARMAVIE
- SYNDICAT DES SOPHROLOGUES PROFESSIONNELS
- POLE SERVICE A LA PERSONNE
- PRODEMIAL
- APSARA
- RESEAU SANTE
- DEPIL TECH
- HARLEY-DAVIDSON
- CSIAM

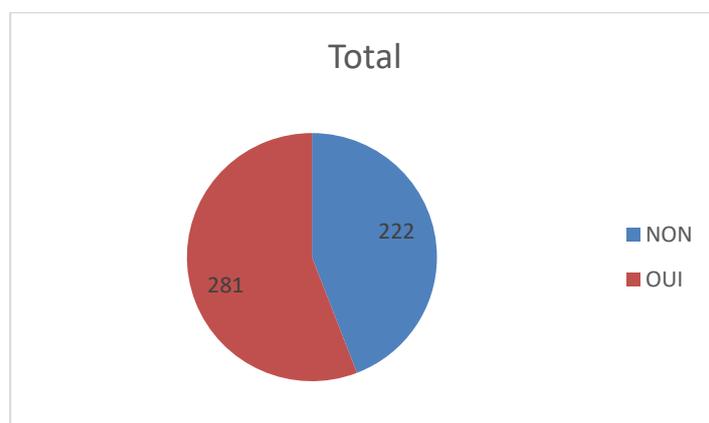
Et 1414 conventions individuelles autres

IV. Nombre de réclamations dont l'AME Conso a été saisie

Les demandes de médiation sont au nombre de **503** pour l'année 2019.

Elles se décomposent en saisines irrecevables au nombre de **222** et de saines recevables au nombre **281**.

Recevabilité	Nombre de Réclamation
NON	222
OUI	281
Total général	503



V. Saisines irrecevables

A. Hors champ de la médiation de la consommation

L'AME Conso a été saisie de **6** réclamations hors champ de la médiation de la consommation concernant les exclusions de la médiation de la consommation à ces secteurs.

B. Dans le champ de la médiation de la consommation, mais irrecevables

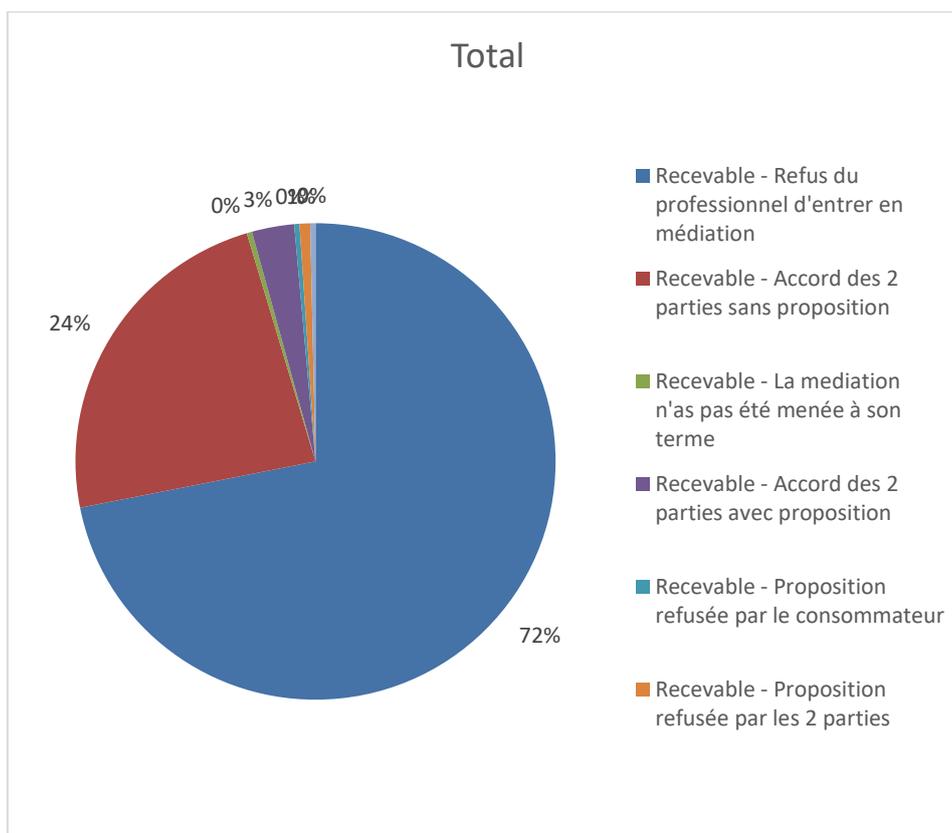
Le nombre global des saisines irrecevables dans le champ de la médiation de la consommation s'élève à **216** et se décompose comme suit :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat : **144**
- La demande est manifestement infondée ou abusive : **0**
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : **10**

- 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 : **4**
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur : **58** (l'AME Conso n'est pas le médiateur désigné par le professionnel concerné)

C. Statistiques irrecevabilité

Recevable	Nombre
NON	222
Irrecevable - Examiné par un autre médiateur ou le tribunal	10
Irrecevable - Faute de pièces	144
Irrecevable - Non adhérent AME conso	58
Irrecevable - Hors champ médiation conso	6
Irrecevable - Délai dépassé	4
Total général	222



VI. Saisines recevables

A. Médiations non menées à leur terme

Il s'agit des médiations **interrompues ou non initiées** sont au nombre de **203**

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 » et considère qu'accepter de consentir un effort financier ou autre aurait pour effet d'inciter tous les consommateurs à introduire une réclamation.

Il est à noter que certains professionnels ont une politique de « frein » et d'obstruction systématique à la médiation de la consommation.

Des mesures et des recommandations seront prises début 2020, afin que le dispositif proposé par le professionnel soit efficient et efficace.

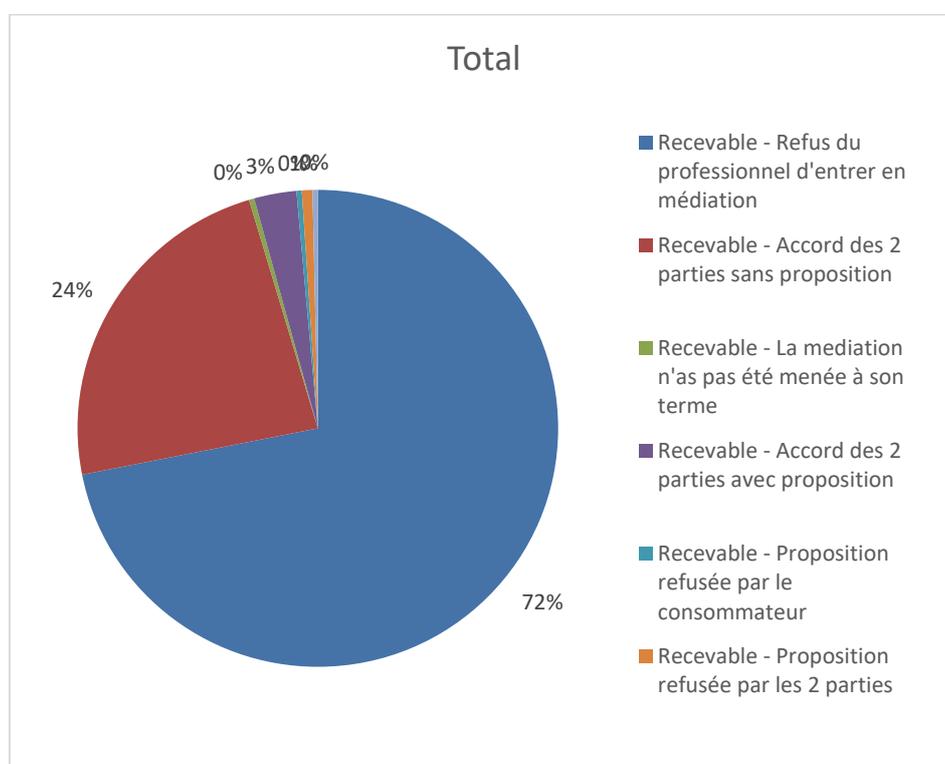
Ce sera l'objectif premier de l'AME Conso pour 2020.

B. Médiations menées à leur terme

- Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur : **66**
- Propositions du médiateur acceptées par les parties : **8**
- Propositions du médiateur refusées par l'une des parties : **2**
 - Refusée par le professionnel : 1
 - Refusée par le consommateur : 1
- Propositions refusées par les 2 parties : **2**

C. Statistiques concernant la recevabilité

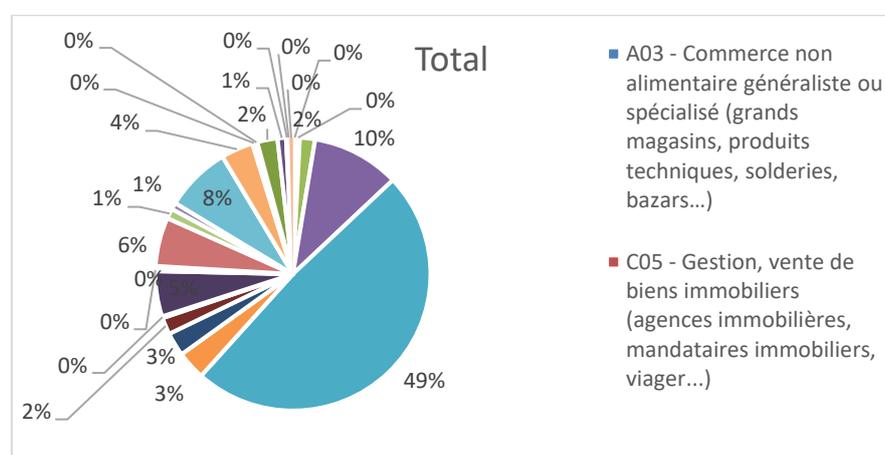
Irrecevable	Nombre
Recevable - Refus du professionnel d'entrer en médiation	202
Recevable - Accord des 2 parties sans proposition	66
Recevable - La médiation n'as pas été menée à son terme	1
Recevable - Accord des 2 parties avec proposition	8
Recevable - Proposition refusée par le consommateur	1
Recevable - Proposition refusée par les 2 parties	2
Recevable - Proposition refusée par le professionnel	1
Total général	281



VII. Nombre de réclamations par secteurs d'activité

Les **503** réclamations pour l'année 2019 ont concerné les secteurs d'activité suivant :

Secteurs	▼ Nombre de réclamations
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécia	2
C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences imm	2
C07 - Syndics de copropriétés	9
E01 - Installation de cuisines et salles de bains	52
F06 - Transport aérien	245
F10 - Transport de marchandises, livraisons	17
G15 - Formation des conducteurs (auto-ecole)	14
K02 - Villages, clubs de vacances	10
L02 - Presse	1
L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, loca	27
M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et ak	1
N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)	2
N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergeme	29
N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audit	6
A06 - Equipement de la personne (habillement, chauss	4
J01 - Hôtellerie	39
B01 - Vente en ligne, vente à distance	19
N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hy	2
N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services	1
C08 - Déménagement	12
C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)	1
N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries e	1
O05 - Formation pour adultes	5
N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hy	2



On constate qu'une très large part des réclamations concerne le secteur du transport aérien.

Un autre secteur concerné par les réclamations avec une part importante est celui des installations de cuisine et salles de bain, viennent ensuite les secteurs de maisons de retraites, de la vente en ligne et des activités sportives et de loisirs, ainsi que le déménagement et l'équipement de la personne.

Pour une moindre part les secteurs de syndics de copropriétaire, de formation de conducteurs, de transport de marchandises et clubs de vacances.

VIII. Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation

La durée moyenne est de **85 jours**.

IX. Nature des Litiges les plus fréquemment rencontrés

- Annulation de contrat : contrat concernant les commandes passées sur les foires
- Demande d'indemnisation : suite au retard d'avion
- Décalage ou retard d'exécution : commande arrivée en retard
- Réserves et/ou désordres : concernant les cuisinistes
- Défaut de conseil ou d'information : concernant notamment les villages de vacances
- Défaut d'exécution du contrat : acompte versé et travaux non exécutés
- Dégradation du matériel, perte d'objet, produits défectueux : notamment dans les maisons de retraites ou déménagement
- Facturations abusives ou erronées
- Produits ou électroménager défectueux
- Malfaçons et désordres concernant le secteur des travaux

X. Observations et conclusion

Ce rapport annuel d'activité 2019 s'inscrit dans le prolongement des deux années antérieures. Il est ainsi le fruit de trois années d'expérience.

Dans les litiges qu'elle a instruits et traités, l'AME Conso, en qualité de Médiateur de la Consommation par son intervention, a permis de mettre fin aux différents, mais, en outre, d'assurer l'utilité et l'efficacité du dispositif pour les consommateurs et pour les professionnels.

Au seuil de sa quatrième année d'existence, l'AME Conso, en qualité de Médiateur de la Consommation, a pris sa place dans de nombreux secteurs d'activité. Elle a coopéré, par les dossiers instruits, à la mise en œuvre des obligations réglementaires des professionnels en matière de médiation de la consommation et a œuvré afin de permettre aux consommateurs de recourir à ses services gratuitement en cas de différents.

L'AME Conso, d'une manière constante, assure l'obligation d'indépendance et de neutralité de ses membres médiateurs et assure la formation initiale et continue de ses membres.

L'AME Conso est, en effet, attentive au suivi et à la formation des médiateurs qui figurent sur les listes, secteur par secteur, et organise dans cet esprit des réunions de travail et de formation théorique et pratique très régulièrement pour assurer la formation continue.

Au-delà de ce constat, l'AME Conso, à l'écoute des problématiques portant sur les relations et les litiges entre consommateur et professionnel, appelle l'attention de la Commission sur quelques difficultés qu'elle rencontre, telles que 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.

Certains consommateurs ne bénéficient pas encore d'internet et le temps « postal » est alors plus long. Pour d'autres, ils rencontrent des difficultés à manier l'outil informatique, par exemple pour joindre des pièces ou des difficultés de compréhension ou d'expression.

Il est précisé que l'irrecevabilité découle souvent de l'absence de réclamation préalable du consommateur au professionnel.

Il est à noter que pour certains petits litiges, le professionnel, dès la réception de la réclamation préalable ou bien concomitamment à la notification de la recevabilité est tenté de se rapprocher directement du consommateur pour rechercher un accord et ainsi éviter le coût d'une médiation.

En cela, l'esprit de la médiation de la consommation, s'il est que le professionnel et le consommateur trouvent eux-mêmes la solution à leur différend, est en tous points respecté.

L'AME Conso, en rapport étroit avec la CECMC, l'interroge chaque fois que cela s'avère nécessaire dans le respect du Code de la Consommation et lui relaye également les points susceptibles, les points susceptibles de recueillir son éclairage, toujours dans un dialogue constructif et fructueux.

En 2020 l'AME Conso s'attachera à émettre des recommandations appuyées aux professionnels au fin de respecter scrupuleusement le dispositif de la médiation de la consommation.

*

*

*