

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2020



Le mot de la présidente :



L'année 2020 a débuté par le contrôle de la CECMC qui a donné lieu au renouvellement de l'AME CONSO qui pour l'occasion a présenté un nouveau logo et un site Internet complété et amélioré, suivant les recommandations et préconisations de la CECMC.

C'est ainsi qu'au cours du premier trimestre, aucune nouvelle convention individuelle ou cadre n'a été signée et nous nous sommes attachés à satisfaire les professionnels et les consommateurs dans le suivi des réclamations et à parfaire le processus de la médiation de la consommation.

Puis la pandémie et la période Covid nous ont obligé à nous adapter...

Des communiqués d'information ont été transmis et des mesures ont été prises pour que l'accès à la médiation de la consommation ne soit pas bloqué.

L'année 2020 a fait l'objet d'ailleurs d'un nombre accru de réclamations et le nombre de médiations traitées est important.

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.	Champ de compétences de l'AME Conso	9
III.	Nombre de conventions conclues avec des Professionnels	11
IV.	L'activité de l'AME Conso en 2020	12
V.	Saisines irrecevables : Les motifs d'irrecevabilité.....	12
A.	Hors champ de la médiation de la consommation	12
B.	Dans le champ de la médiation de la consommation, mais irrecevables	12
C.	Répartition des saisines irrecevables en fonction du motif.....	13
VI.	Saisines recevables	13
A.	Médiations non menées à leur terme	13
B.	Médiations menées à leur terme	14
C.	Répartition des saisines recevables.....	14
VII.	Répartitions des réclamations par secteur d'activité	15
VIII.	Délais de traitement de l'AME CONSO	17
A.	Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation.....	17
B.	Délais moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité	17
IX.	Nature des Litiges les plus fréquemment rencontrées	17
I.	Observations et conclusion	17

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 juristes 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 intervient 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 et le renouvellement de l'AME Conso est intervenue le 04 mars 2020.

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.
- Madame Emilie BARDOT est en charge de l'organisation et de la gestion administrative, logistique et informatique de l'AME Conso.
- Les membres médiateurs :

L'association des médiateurs AME Conso regroupe en 2020, 38 membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso. La liste des nombres de médiateurs de l'AME Conso a été très substantiellement réduite puisqu'en 2019 l'AME Conso comptait 62 membres médiateurs.

- 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 certains membres médiateurs de la consommation AME Conso sont :
 - le français, l'anglais, l'italien, l'allemand et l'espagnol. (Indication dans le profil du membre médiateur)

Le processus de médiation se déroule principalement en français.

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, tant théorique que pratique.

C. La Charte de l'AME Conso

Préambule

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre Ier du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

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

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

I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur, et mis en œuvre uniquement à sa demande. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services.

I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu’elle agit au nom ou pour le compte d’un autre professionnel ».

I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation des litiges de la consommation ne s’applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d’intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l’administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l’enseignement supérieur.

II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO

II.1 – DESIGNATION

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.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L'AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE

Les membres médiateurs de l'entité de médiation de la consommation AME Conso 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 impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l'entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

II.4 – CONFIDENTIALITE

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 de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 11 place Dauphine – 75001 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- 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 ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 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 ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Si la demande de médiation n'est pas recevable :

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

Si la demande de médiation est recevable :

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION

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

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître 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, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC

IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- 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 professionnel 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 L. 612-2 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.

IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met 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.

IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- 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.

II. Champ de compétence de l'AME Conso

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...)

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

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...)

C07 - Syndics de copropriétés

C08 - Déménagement

C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)

D - Energie, eau, assainissement

D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)

D04 - Energies renouvelables

D05 - Services Publics de l'eau et de l'assainissement collectif et non collectif

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)

E07 - Dépannages urgents à domicile

F - Transport public de voyageurs, transport de marchandises

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

F05 - Transport maritime, transport fluvial

F06 - Transport aérien

F10 - Transport de marchandises, livraisons

G - Véhicules

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

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...)

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

G10 - Dépannage, remorquage

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

G15 - Formation des conducteurs (auto-école)

H - Finance, banque, assurance, mutuelle

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

H05 - Assurance

H06 - Mutuelles

I - Communication, téléphonie, services postaux

I01 - Équipements informatiques et de communication

I02 - Réparation de produits électroniques grand public, dépannage informatique

I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques

I04 - Audiovisuel

J - Hôtellerie, restauration

J01 - Hôtellerie

J03 - Restauration

J04 - Organisation d'événements

J05 - Livraison de repas à domicile

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

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...)

M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)

M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)

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)

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, teintureries, repassage, laveries en libre-service

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

Q - Services d'assistance et d'intermédiation

Q01 - Agences de placement, agences de travail temporaire

Q03 - Développement personnel, activités d'assistance

Q05 - Astrologie, voyance...

Q06 - Activités d'enquête

R - Franchise

R01 - Franchise

Ce champ de compétence est mis à jour régulièrement sur le site internet.

III. Nombre de conventions conclues avec des Professionnels

Au 31 décembre 2020, l'AME Conso a signé **5 nouvelles conventions « Cadre »** avec les organisations suivantes :

- SNEC
- CER
- UNIFA (UNION NATIONALE DES INDUSTRIES DE L'AMEUBLEMENT Français)
- GEODIS
- France EXPRESS

De **nouvelles conventions individuelles avec des professionnels exerçant sous la même enseigne** ont été conclus et d'autres ont été renouvelées :

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|-----------|
| ▪ ACC : ALSACE CONSEIL | ▪ FESP | ▪ WEFIT |
| ▪ COURTAGE | ▪ FNADEPA | ▪ SFS |
| ▪ SYNDICAT DES SOPHROLOGUES | ▪ FSG | ▪ SODEXO |
| ▪ PROFESSIONNELS | ▪ JUNIOR SENIOR | ▪ SYNERPA |
| ▪ ALAIN AFFLELOU | ▪ JARDINS D'IROISES | ▪ UDFI |
| ▪ PRODEMIAL | ▪ PETITES SCEURS DES PAUVRES | ▪ UNEP |
| ▪ APSARA | ▪ RESEAU C&S | |

Et **821 conventions individuelles autres.**

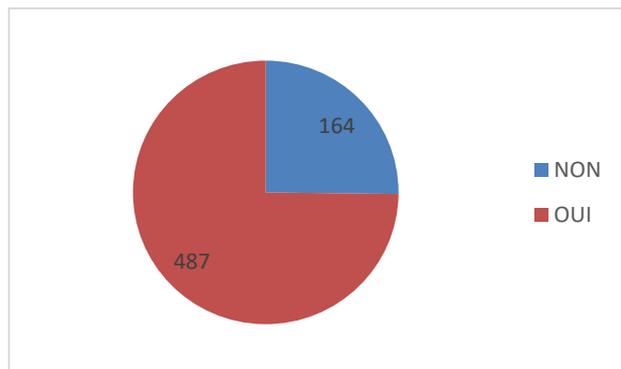
IV. L'activité de l'AME Conso en 2020

Saisines reçues au cours de l'année 2020 : **782**.

Les saisines effectivement traitées en 2020 sont au nombre de **651** pour l'année 2020. Cette différence s'explique par les réclamations en cours au 31 décembre 2020.

Elles se décomposent de la manière suivante :

- saisines irrecevables au nombre de **164**.
- saines recevables au nombre **487**.



SOIT ENVIRON 2/3 DES SAISINES ETAIENT RECEVABLES

V. Saisines irrecevables : Les motifs d'irrecevabilité

A. Hors champ de la médiation de la consommation

L'AME Conso a été saisie de **22** réclamations hors champ de la médiation de la consommation.

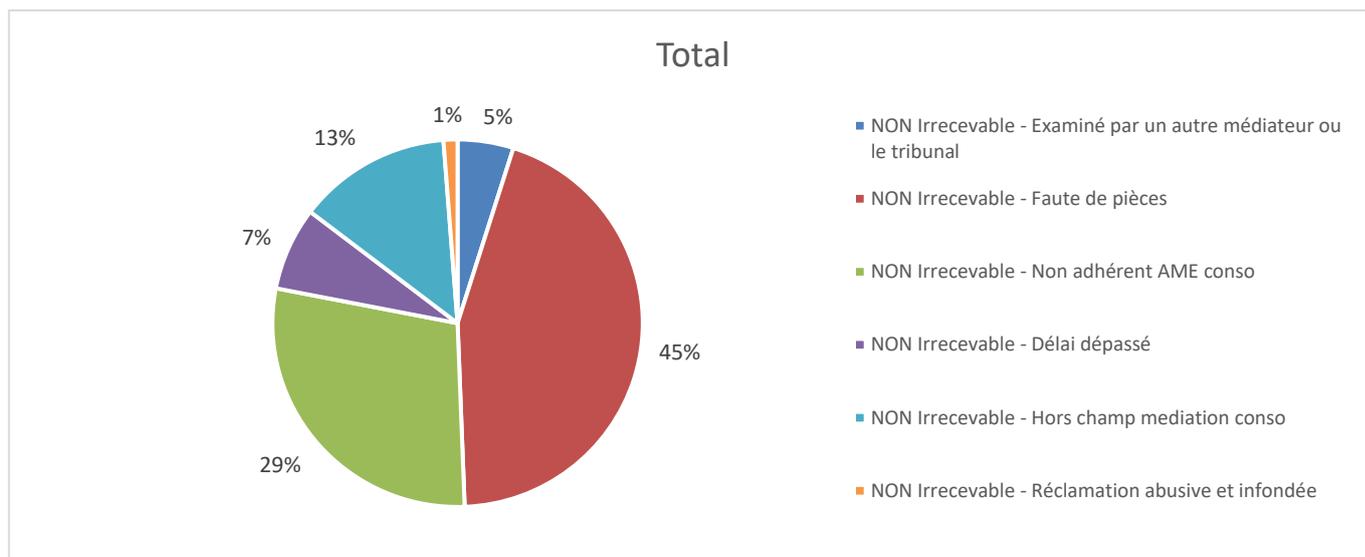
B. Dans le champ de la médiation de la consommation, mais irrecevables

Le nombre global des saisines irrecevables dans le champ de la médiation de la consommation s'élève à **142** 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 : **73**
- La demande est manifestement infondée ou abusive : **2**
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : **8**
- 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 : **12**
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur : **47** (l'AME Conso n'est pas le médiateur désigné par le professionnel concerné)

C. Répartition des saisines irrecevables en fonction du motif

Irrecevable - Examiné par un autre médiateur ou le tribunal	8
Irrecevable - Faute de pièces	73
Irrecevable - Non adhérent AME conso	47
Irrecevable - Délai dépassé	12
Irrecevable - Hors champ médiation conso	22
Irrecevable - Réclamation abusive et infondée	2
Total général	164



VI. Saisines recevables

A. Médiations non menées à leur terme

Il s'agit des médiations **interrompues ou non initiées** qui sont au nombre de **314**

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 à un consommateur aurait pour effet d'inciter tous les consommateurs à introduire une réclamation.

Il est à noter que certains professionnels ont toujours une politique de « frein » et d'obstruction systématique à la médiation de la consommation malgré les mesures et les recommandations prises par l'AME Conso début 2020. En effet, pour certains professionnels l'AME Conso n'a pas

accepté le renouvellement de la convention, considérant qu'ils n'offraient pas la mise en place d'une médiation de la consommation efficace et efficiente.

Les différentes ordonnances prises au cours de l'année 2020 ont favorisé les professionnels en difficultés qui pour certains ont profité de la confusion ou l'imprécision de certains textes et pour d'autre ont cru que tout était permis.

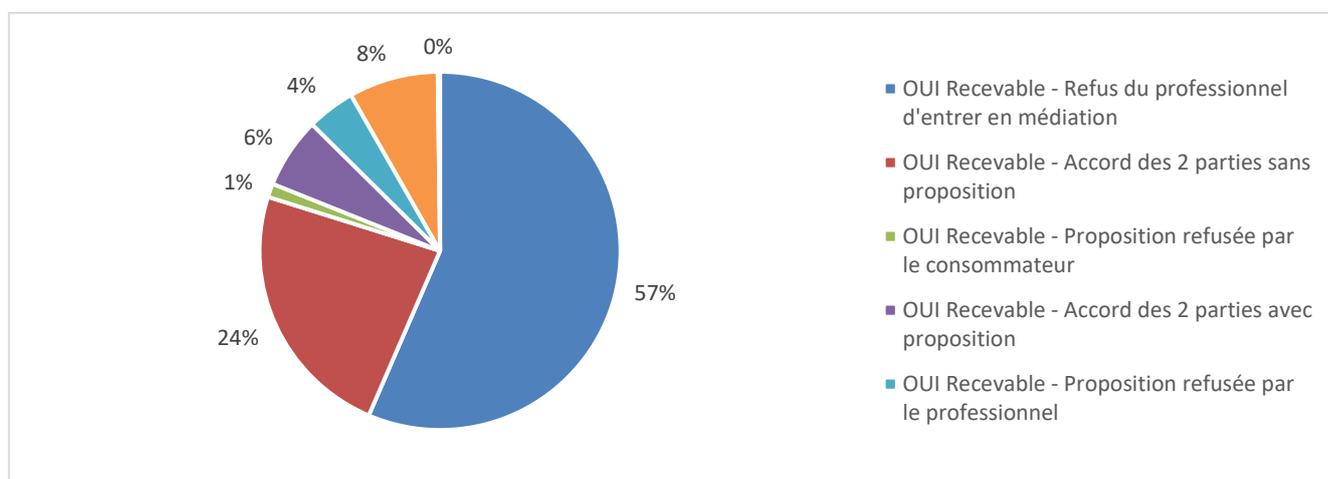
B. Médiations menées à leur terme

- Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur : **114**
Soit pratiquement 1/3
- Propositions du médiateur acceptées par les deux parties : **31**
- Propositions du médiateur refusées par l'une des parties : **28**
 - Refusée par le professionnel : 22
 - Refusée par le consommateur : 6

On note que c'est le professionnel qui la plupart du temps refuse la proposition du membre médiateur. En 2020, plus que jamais, les professionnels ont souvent pensé que les consommateurs ne s'aventureraient pas vers une procédure judiciaire aléatoire, longue et coûteuse, pour refuser d'entrer en médiation.

C. Répartition des saisines recevables

Recevable - Refus du professionnel d'entrer en médiation	275
Recevable - Accord des 2 parties sans proposition	114
Recevable - Proposition refusée par le consommateur	6
Recevable - Accord des 2 parties avec proposition	31
Recevable - Proposition refusée par le professionnel	21
Recevable - Abandon du consommateur sans début de médiation	39
Recevable - Proposition refusée par les 2 parties	1
Total général	487

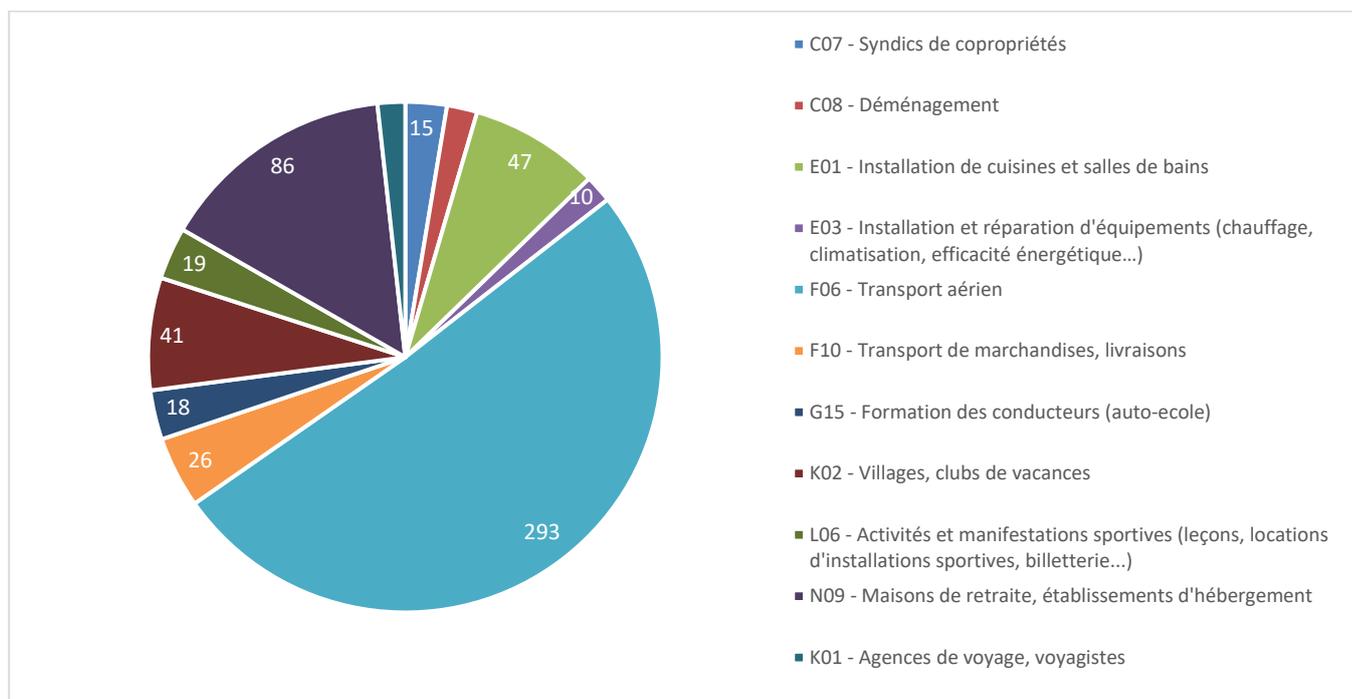


ON OBSERVE QUE PLUS DE LA MOITIE DES MEDIATIONS RECEVABLES SONT REFUSEES PAR LE PROFESSIONNEL

VII. Répartitions des réclamations par secteur d'activité

Les **651** réclamations pour l'année 2020 ont concerné les secteurs d'activité suivants :

Secteurs	Nombre de Secteur d'activité
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...)	1
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables....)	2
A08 - Horlogerie, bijouterie	1
B01 - Vente en ligne, vente à distance	7
B05 - Vente directe, démarchage	1
C01 - Promotion, construction	2
C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)	4
C07 - Syndics de copropriétés	15
C08 - Déménagement	11
D04 - Energies renouvelables	6
E01 - Installation de cuisines et salles de bains	47
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)	10
F06 - Transport aérien	293
F10 - Transport de marchandises, livraisons	26
G15 - Formation des conducteurs (auto-ecole)	18
H05 - Assurance	1
I02 - Réparation de produits électroniques grand public, dépannage informatique	1
I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques	1
J01 - Hôtellerie	2
K02 - Villages, clubs de vacances	41
L02 - Presse	1
L05 - Location d'articles de loisirs et de sport	2
L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)	19
L08 - Théâtres, spectacles, musées	5
M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)	1
N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,...)	4
N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)	6
N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage	3
N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)	9
N08 - Crèches, assistantes maternelles	1
N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement	86
O01 - Etablissements privés d'enseignement	4
D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)	1
M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)	1
K01 - Agences de voyage, voyagistes	10
L11 - Coffret-cadeau (séjours, gastronomie, bien-être, sport-aventure, multi-activités...)	1
C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)	1
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration	2
C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers	3
H06 - Mutuelles	1
Total général	651



On constate qu'une très large part des réclamations concerne **le secteur du transport aérien (proche de 50 %)** qui a été particulièrement impacté au cours de l'année 2020.

Un autre secteur particulièrement impacté par la période COVID est le secteur des maisons de retraite et des maisons d'hébergement, qui a donné lieu lui aussi à un nombre significatif de réclamations.

Le secteur des loisirs : salle de sports et clubs de vacances a fait l'objet de nombreuses réclamations des consommateurs.

Les principales réclamations portaient sur :

- Les salles de sport fermées, abonnement interrompu et en ce qui concerne les villages de vacances, de nombreuses réservations ont été annulées en raison de la fermeture suite au confinement et au COVID.

Enfin, nous constatons en 2020, comme les années précédentes une part importante de réclamations dans le secteur des cuisines et des salles de bains.

En effet, les consommateurs français sont restés longtemps confinés chez eux et se sont souciés plus particulièrement de leur bien-être et ont améliorés leur habitat qui par voie de conséquence a donné lieu à plus de réclamations notamment concernant dans ce domaine :

- Problème de livraison (Cheminement interrompu du fait du COVID)
- Problème d'exécution liées au COVID : délais non respectés

VIII. Délais de traitement de l'AME CONSO

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

La durée moyenne est de **47 jours**.

B. Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité

La durée moyenne est de **12 jours**.

L'AME Conso s'est attachée en cette période difficile pour tous, à traiter les réclamations avec célérité en respectant le plus possible les délais.

IX. Nature des Litiges les plus fréquemment rencontrés

Il s'agit en 2020 de litiges liés spécifiquement à la pandémie du COVID.

- Demande remboursement : suite à l'annulation des vols.
- Demande d'indemnisation : suite à la fermeture des salles de sports et à l'interruption des abonnements
- Malfaçons et désordres et délais non respectés concernant le secteur des travaux, de cuisines et de salles de bains.

En règle générale tous secteurs confondus compte tenu du confinement les relations entre consommateurs et professionnels se sont fortement dégradées.

En effet, le retard dans les livraisons et dans l'exécution des installations de certains services étant indisponibles par exemple pour les maisons de retraite plus aucune d'activité n'était proposée aux résidents, parfois pas de repas chaud, manque de personnel et par voie de conséquence prestations non réalisées, ce qui a donné lieu à de nombreuses demandes d'indemnisation ou de remboursement.

I. Observations et conclusion

Le secteur des maisons de retraite et d'hébergement, a été un secteur particulièrement sensible en cette année Covid à la fois pour les résidents et leur famille, mais aussi pour tous les EHPAD.

Le 2ème secteur particulièrement impacté a été celui des transports aériens qui a donné lieu à des ordonnances gouvernementales, pas toujours comprises et acceptées par les consommateurs...

En 3ème lieu, comme l'année dernière, une hausse importante de réclamations avait pour objet le secteur des installations de cuisine et de salle de bains.

Il est à noter enfin qu'en 2020, deux autres secteurs eux aussi très affectés par la période Covid : celui des villages clubs de vacances et le secteur des activités sportives qui par voie de conséquence ont fait l'objet d'un nombre important de réclamations du fait de la fermeture des établissements et des abonnements suspendus ou les séjours reportés.

Une année 2020 « extra-ordinaire » on l'espère tous que l'AME CONSO a su surmonter avec

efficacité et bienveillance en s'adaptant aux contraintes.

La 5^{ème} année s'est achevée sereinement, l'AME CONSO ayant mis en œuvre toutes les recommandations de la CECMC.

L'AME CONSO a fait une fois de plus toutes les recommandations nécessaires aux professionnels pour une médiation efficace et efficiente.

Il conviendra sans doute en 2021 de clarifier plus précisément le champ d'application de la médiation de la consommation pour le secteur des baux d'habitation ainsi que pour la copropriété et plus particulièrement les mandataires ou syndics en concertation avec la CECMC, que nous remercions pour leur aide, soutien et conseils éclairés.

*

*

*