

AME CONSO

médiation CONSOMMATION

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2021



Pour un mode de
résolution amiable des litiges
entre consommateurs et professionnels

www.mediationconso-ame.com

Le mot de la présidente Angela ALBERT :

L'année 2021 a été marquée par un développement important de l'AME Conso :



- Développement et élargissement des secteurs d'activité.
- Accroissement très significatif.
- Des professionnels qui nous ont fait confiance, suite notamment au déréférencement de certains médiateurs de la consommation.
- Progression flagrante des réclamations.
- Confiance accrue des professionnels et des consommateurs dans le processus de la médiation de la consommation.
- Renforcement de l'équipe administrative pour satisfaire les acteurs de la médiation de la consommation, professionnels et consommateurs, et leur proposer des solutions qualitatives.

SOMMAIRE

1. Présentation de l'AME Conso	3
Notre équipe.....	3
Les membres médiateurs et leur formation continue.....	4
La Charte de l'AME Conso.....	4
2. Champ de compétence de l'AME Conso	9
3. Nombre de conventions conclues avec des Professionnels.....	11
4. L'activité de l'AME Conso en 2021	12
5. Saisines irrecevables :	13
Les motifs d'irrecevabilité.....	13
Hors champ de la médiation de la consommation	13
Dans le champ de la médiation de la consommation, mais irrecevables	13
Répartition des saisines irrecevables en fonction du motif.....	15
6. Les Saisines recevables.....	15
Médiations non menées à leur terme	15
Médiations menées à leur terme	16
Répartition des saisines recevables.....	16
7. Répartitions des réclamations par secteur d'activité.....	17
8. Délais de traitement de l'AME CONSO.....	19
Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation.....	19
Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité.....	19
9. Nature des Litiges les plus fréquemment rencontrés	20
10. Observations, Recommandations et Conclusion.....	20

1. PRESENTATION 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 son renouvellement de l'AME Conso est intervenue le 04 mars 2020.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso était situé antérieurement au 11 place Dauphine, 75001 Paris et transféré au 197 Boulevard Saint-Germain 75007 PARIS depuis le 07 avril 2022.

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

NOTRE EQUIPE

- Le président en exercice de l'AME Conso est Madame Angela ALBERT.
- Madame Emilie BARDOT, membre médiateur de l'entité de consommation AME Conso est en charge de l'organisation et de la gestion administrative, juridique, logistique et informatique de l'AME Conso assistée de Monsieur Jean SZMIEDT.
- Les membres médiateurs :

L'association des médiateurs AME Conso regroupe en 2021, **38 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, et en particulier, dans les secteurs dans lesquels ils interviennent : l'immobilier, le médico-social, les contrats, le sport, l'informatique... 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, mais également dans le secteur dans lequel ils sont désignés. 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. Cette indication est mentionnée dans le profil du membre médiateur)

Toutefois, le processus de médiation se déroule principalement en français.

LES MEMBRES MEDIATEURS ET LEUR FORMATION CONTINUE

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 dans les secteurs d'intervention de l'AME Conso et ont suivi au cours de l'année 2021 une formation continue, tant théorique que pratique.

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 197 Bd Saint-Germain 75017 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, 197 Bd Saint-Germain – 75017 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.



2. CHAMP DE COMPETENCE 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

B04 - 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

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...)
- 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 - Equipements 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'évènements

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
- 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)

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

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

R - Franchise

R01 - Franchise

3. NOMBRE DE CONVENTIONS CONCLUES AVEC DES PROFESSIONNELS

Au 31 décembre 2021, l'AME Conso a signé **46 nouvelles conventions « Cadre »** avec les organisations suivantes :

- GROUPE QUEGUINER
- EMERA Exploitations
- DOMITYS SAS
- LES DEMENAGEURS BRETONS
- SAS CCBM : MEUBLOO
- GITEM
- GPDIS
- SAS LES GENTLEMEN DU DEMENAGEMENT / GD DEMENAGEMENT
- MDA DISTRIBUTION
- MDA BRETAGNE
- EVERBLUE
- BUT international
- HERIGE
- CAFOM
- DOMUSVI
- MEDOR ET COMPAGNIE
- BOTANIC
- FEDERATION DES ELUS DES ENTREPRISES PUBLIQUES LOCALES (EPL)
- ACPPA
- KLO MAG
- KR STORE
- MAISON DE LA LITERIE : COMPAGNIE RHONE MEDITERRANEE
- MAISON DE LA LITERIE : FMDL
- MAISON DE LA LITERIE : COMPAGNIE SUD AZUR
- CASTORAMA FRANCE
- OPTICAL CENTER
- LA COMPAGNIE DES CRECHES / LES CHERUBINS
- MAXIAM SARL
- FITNESS PARK DEVELOPMENT
- MAISON DE LA LITERIE : CERA
- MAISON DE LA LITERIE : COMPAGNIE P3
- MAISON DE LA LITERIE : ESD
- MAISON DE LA LITERIE : LOGIRAMA
- MAISON DE LA LITERIE : SPACIAL
- MAISON DE LA LITERIE : FDML
- ORPEA
- PEOPLE AND BABY SAS
- EDENIS
- MAISON DE LA LITERIE : FINILOR
- MAISON DE LA LITERIE : MOBI K
- MAISON DE LA LITERIE : STERDE
- COLISEE France
- GROUPE ZEPHYR
- ONELA
- HABITAT DESIGN INTERNATIONAL
- DOMIDEP

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

- FNADEPA :
- PETITES SŒURS
DES PAUVRES
ANGERS
- AS CONDUITE
- ATRIUM GESTION
- GROUPAPHARM
- LP HOLDING
- UFDI
- UNEP
- MAISONS PIERRE
- FENACEREM
- DEMECO
- FNAEM
- JAF
- FDMC
- LES SCOP
- MAISONS ARLOGIS
- FH
- USH
- AUTOEASY
- REMI
- AGS
- AQUABOULEVARD
- BRIDGE
- FICIME
- FMB
- FPP
- FESP
- FFC
- B-FAMILY
- LES CHERUBINS
- OTRE
- CSD
- GNI
- CMG
- OPTICAL CENTER
- PRODEMIAL
- SSP
- ART&FENETRES
- CSIAM :
- PROCIVIS
- DEMETER AGENSIA
- UNIS
- RESIDENCE HAPPY
SENIOR
- CSA
- SYNERPA
- APSARA

Et **3569 nouvelles conventions individuelles.**

4. L'ACTIVITE DE L'AME CONSO EN 2021

Les saisines reçues au cours de l'année 2021 sont au nombre de **1578**, soit le double par rapport à 2020.

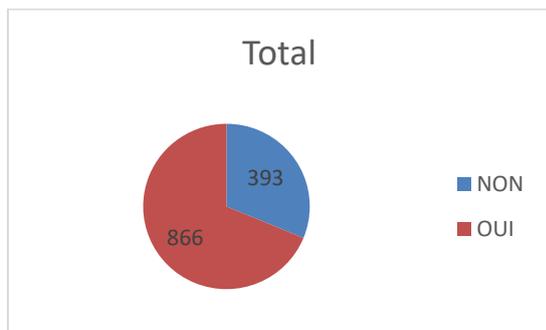
L'activité en 2021 a été démultipliée.

Les saisines effectivement traitées en 2021 sont au nombre de **1259** pour l'année 2021.

Cette différence s'explique par les réclamations en cours au 31 décembre 2021 qui n'étaient pas terminées au 31 décembre 2021.

Elles se décomposent de la manière suivante :

- saisines irrecevables au nombre de **393**.
- saisines recevables au nombre **866**.



SOIT ENVIRON 2/3 DES SAISINES
SONT RECEVABLES EN 2022

5. SAISINES IRRECEVABLES : LES MOTIFS D'IRRECEVABILITE

Le nombre global des saisines irrecevables s'élève à **393 sur 1578 saisines** et se décompose comme suit :

HORS CHAMP DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- L'AME Conso a été saisie de **80** réclamations hors champ de la médiation de la consommation.

DANS LE CHAMP DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION, MAIS IRRECEVABLES

- Le consommateur ne justifiant 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 : **32**
- 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 : **3**
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur : **197** (l'AME Conso n'est pas le médiateur désigné par le professionnel concerné).

Ce nombre est encore très important puisqu'il s'agit de presque la moitié des réclamations irrecevables.

Une information spécifique a été donnée à ces professionnels sur les pratiques et les règles de l'AME Conso en conformité avec les textes et les exigences de la CECMC.

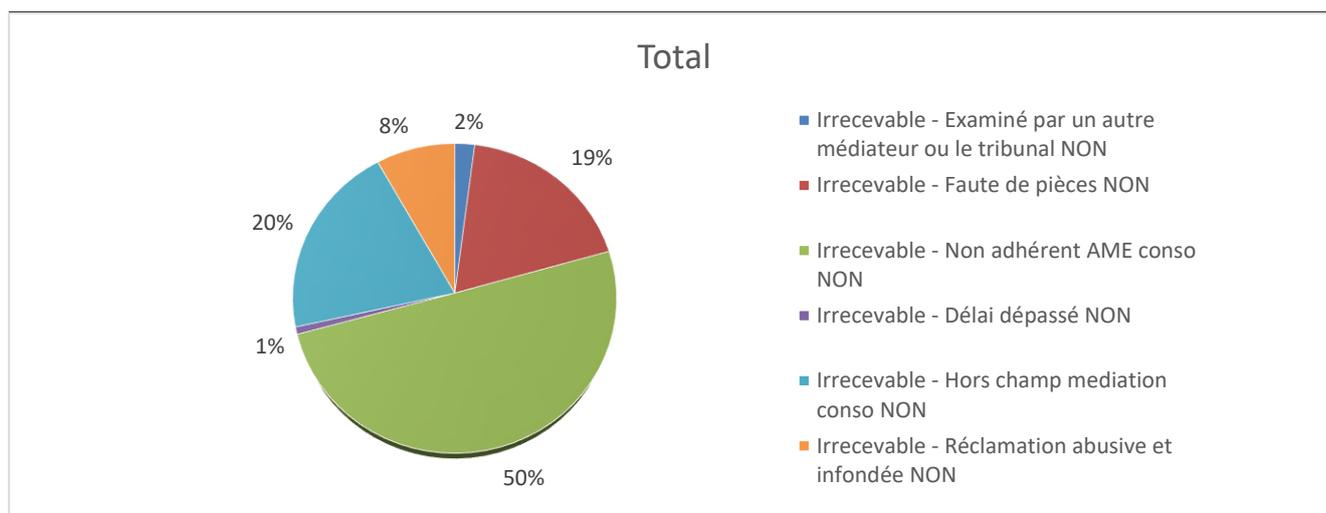
Ce travail pédagogique mené afin de collaborer en bonne intelligence a plus d'efficacité.

Encore beaucoup de professionnels, non correctement informés inscrivent les coordonnées de l'AME Conso sans avoir au préalable régularisé une convention avec le médiateur concerné.

Soit au total, **313** médiations irrecevables dans le champ de la médiation de la consommation.

REPARTITION 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	197
Irrecevable - Délai dépassé	3
Irrecevable - Hors champ médiation conso	80
Irrecevable - Réclamation abusive et infondée	32
Total général	393



6. LES SAISINES RECEVABLES

Les saisines recevables sont au nombre de **866** soit plus des 2/3 des réclamations et se décomposent comme suit :

MEDIATIONS NON MENEES A LEUR TERME

Il s'agit des médiations **interrompues ou non initiées** qui sont au nombre de **583**, soit 2/3 environ des saisines recevables.

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, ou avec le service client, ce motif de refus est prépondérant.
- Le Professionnel estime avoir fait assez de concessions et d'efforts à l'égard du consommateur et donc refuse la médiation.
- 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 2021. 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 oeuvre d'une médiation de la consommation efficace et efficiente, refusant systématiquement la médiation de la consommation.

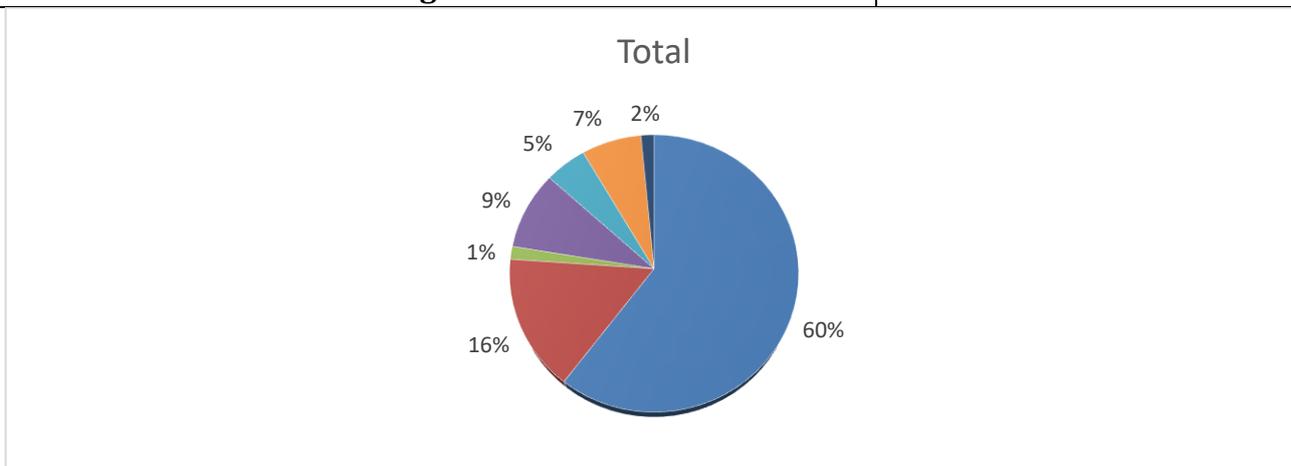
MEDIATIONS MENEES A LEUR TERME

- Accord entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur : **136**
- Proposition du médiateur acceptée par les deux parties : **79**
- Proposition du médiateur refusée par l'une des parties : **68**
 - Refusée par le professionnel : 55
 - Refusée par le consommateur : 13

On note que c'est le professionnel qui la plupart du temps refuse la proposition du membre médiateur.

REPARTITION DES SAISINES RECEVABLES

Recevable - Refus du professionnel d'entrer en médiation	583
Recevable - Accord des 2 parties sans proposition	136
Recevable - Proposition refusée par le consommateur	13
Recevable - Accord des 2 parties avec proposition	79
Recevable - Proposition refusée par le professionnel	42
Recevable - Abandon du consommateur sans début de médiation	60
Recevable - Proposition refusée par les 2 parties	13
Total général	866



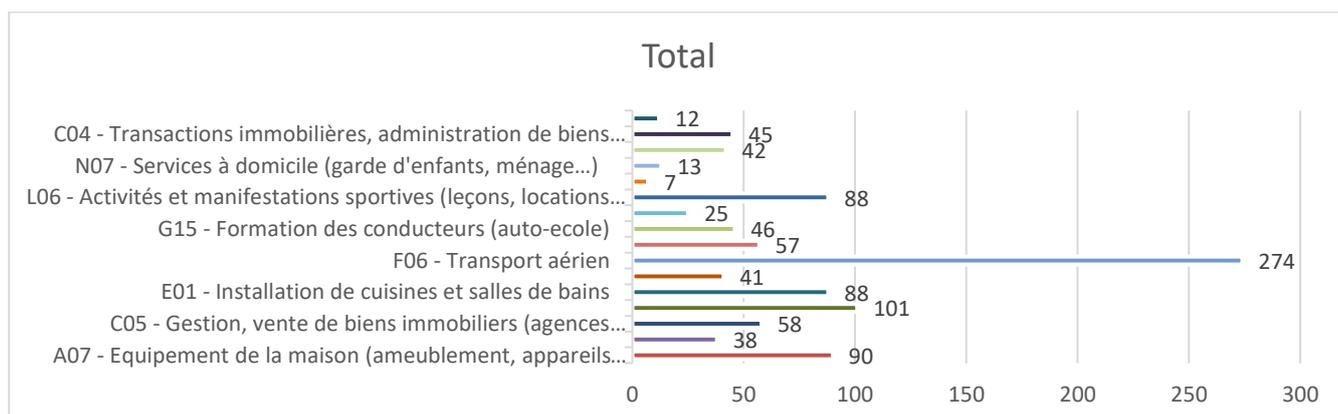
ON OBSERVE QUE PLUS DE LA MOITIE DES MEDIATIONS RECEVABLES SONT REFUSEES PAR LE PROFESSIONNEL

7. REPARTITIONS DES RECLAMATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITE

Les **1259** réclamations pour l'année 2021 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...)	35
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électroménagers, décoration, consommables...)	90
A08 - Horlogerie, bijouterie	1
B01 - Vente en ligne, vente à distance	38
B05 - Vente directe, démarchage	4
C01 - Promotion, construction	8
C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)	58
C07 - Syndics de copropriétés	11
C08 - Déménagement	101
D04 - Energies renouvelables	17
E01 - Installation de cuisines et salles de bains	88
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)	41
F06 - Transport aérien	274
F10 - Transport de marchandises, livraisons	57
G15 - Formation des conducteurs (auto-école)	46
J01 - Hôtellerie	4
K02 - Villages, clubs de vacances	25
L02 - Presse	2
L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)	88
L08 - Théâtres, spectacles, musées	1
M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)	1
N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,...)	12
N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)	13
N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage)	7
N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)	13
N08 - Crèches, assistantes maternelles	1
N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement	42
O01 - Etablissements privés d'enseignement	2
M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)	8
K01 - Agences de voyage, voyagistes	25
L11 - Coffret-cadeau (séjours, gastronomie, bien-être, sport-aventure, multi-activités...)	4

C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)	3
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration	2
C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers	45
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)	12
H06 - Mutuelles	6
G08 - Stationnement des véhicules (parcmètres, parcs de stationnement...)	2
E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)	2
O05 - Formation pour adultes	1
G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)	4
L04 - Articles de sport, articles de loisirs	2
E02 - Installation de piscines	6
J03 - Restauration	10
F05 - Transport maritime, transport fluvial	4
Q01 - Agences de placement, agences de travail temporaire	3
E07 - Dépannages urgents à domicile	6
M04 - Jardinierie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)	2
L09 - Cinéma	21
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)	2
K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires	1
A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)	1
H03 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance	1
L03 - Articles de puériculture, jouets	1
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motorcycle, cycle, bateau, aéronef...)	2
F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)	1
E08 - Location de matériels	1
L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...)	1
Total général	1259



On constate qu'une très large part des réclamations concerne **le secteur du transport aérien, soit 1/3**, qui petit à petit retrouve son activité d'avant la crise de la Covid et doit faire face en cette année 2021 à tous les litiges « POST COVID ».

On note néanmoins une régression importante des réclamations dans ce secteur due en partie au non-renouvellement des conventions par l'AME concernant certains transporteurs qui refusent systématiquement d'entrer en médiation, ou qui sont totalement injoignables.

En 2021, de nombreuses conventions « Cadre », ainsi que des conventions « Groupe » ont été signées avec de grandes enseignes de l'ameublement, du déménagement et du sport.

Par voie de conséquence, on observe une augmentation significative des réclamations dans ces secteurs :

101 dans le secteur du déménagement,
90 dans celui l'ameublement,
88 dans l'équipement et l'installation de la cuisine,
88 dans le domaine du sport.

Les chiffres de saisine sont tout simplement proportionnels au nombre de professionnels adhérant à l'AME Conso. La situation étant tout à fait nouvelle.

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

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

8. DELAIS DE TRAITEMENT DE L'AME CONSO

DELAI MOYEN ENTRE LA DECISION DE RECEVABILITE ET LA FIN DE LA MEDIATION

La durée moyenne est de **53 jours**.

DELAI MOYEN ENTRE LA RECEPTION DE LA DEMANDE ET LA DECISION DE RECEVABILITE

La durée moyenne est de **17 jours**.

Ces délais respectant totalement les délais légaux sont néanmoins un peu rallongés par rapport à 2020 compte tenu de l'afflux des professionnels auquel l'AME Conso a fait face, et notamment à l'augmentation du nombre des réclamations qui a doublé par rapport à 2020.

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.

9. NATURE DES LITIGES LES PLUS FREQUEMMENT RENCONTRES

L'objet des réclamations portaient pour :

- **Les salles de sport fermées** : abonnement interrompu.
- 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 2021, 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

- Dans le secteur du transport aérien : Demande remboursement : suite à l'annulation des vols.
- Dans le secteur du sport et loisirs : Demande d'indemnisation : suite à la fermeture des salles de sports et à l'interruption des abonnements
- Dans le secteur d'aménagement intérieur : Malfaçons et désordres et délais non respectés concernant le secteur des travaux, de cuisines et de salles de bains.
- Dans le secteur des maisons de retraites : Activités dans les EHPAD qui n'ont pu avoir lieu a cause du COVID et absence du personnel.

10. OBSERVATIONS, RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION

Le secteur des maisons de retraite et d'hébergement, a été un secteur particulièrement sensible en cette année Covid et « Post 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 suite aux ordonnances gouvernementales, pas toujours comprises et acceptées par les consommateurs et dont les professionnels souhaitaient strictement se prévaloir.

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

Il est à noter enfin qu'en 2021, deux autres secteurs ont été 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 ou impossibles.

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 2022 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.

Ce que l'on peut retenir à l'issue de cette 6^{ème} année, c'est une croissance d'activité, notamment dans de nouveaux secteurs et une augmentation significative des réclamations plus de 1500 alors qu'en 2020 elles étaient au nombre de 782.

Une activité qui a doublé, mais que l'AME CONSO a su maîtriser grâce à un processus et à un cadre rigoureux, un système informatique perfectionné et spécifique au traitement de la médiation de la consommation et surtout une pédagogie et une écoute bienveillante tant des consommateurs que des professionnels.

Enfin, en 2021, l'AME CONSO n'a pas hésité à refuser des renouvellements à des professionnels qui ne respectent pas et ne mettent pas en place une médiation efficace et efficiente, même si ces professionnels n'ont toujours pas modifié leurs Conditions Générales de Vente.

Il conviendra en 2022 :

-de faire « la chasse » à tous les professionnels qui probablement mal ou non informés désignent l'AME Conso au sein de leurs conditions générales de vente sans avoir signé de convention au préalable et d'enjoindre de concert avec la CECMC les professionnels de mettre à jour les Conditions Générales de Vente dans un délai raisonnable pour plus de clarté pour les consommateurs.

La culture de la médiation de la consommation est à présent en marche.

Ce sera notre ligne directrice pour 2022, il convient toujours de peaufiner notre processus, de l'améliorer et de mettre en œuvre la médiation de la consommation dans le strict respect des textes et de la jurisprudence.

*

*

*