



RAPPORT D'ACTIVITE DES ANNEES 2018 ET 2019

L'activité de l'A.M.E. en qualité de Médiateur de la Consommation pour l'exercice 2018/2019 est relatée dans le présent Rapport Annuel qui a été établi selon les dispositions du Code de la Consommation.

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

• Nombre de conventions conclues avec des Professionnels

A ce jour, date anniversaire du référencement 27 juillet 2016, **1339** dont **13** conventions cadre.

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

Les demandes de médiation sont au nombre de **389** pour l'exercice 2018/2019 :

Pour cet exercice, nous pouvons remarquer que les réclamations ont augmenté d'environ 1/3 par rapport à l'exercice précédent.

Toutefois, l'AME a enregistré **530** saisines.

• Saisines du Médiateur en l'absence de convention

Les litiges non traités pour défaut de convention sont au nombre de **65**.

Les questions rencontrées dans les litiges ont concerné :

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



• **Les Médiations interrompues ou non initiées**

Les Médiations interrompues sont au nombre de **104**

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

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

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

• **Médiations irrecevables**

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

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

Les Médiations irrecevables sont au nombre de : **155**

- pour dossier incomplet et notamment pour défaut de réclamation préalable au professionnel. Le médiateur est souvent tenu de solliciter des éléments complémentaires pour pouvoir apprécier la recevabilité de la demande de médiation.
- pour litiges sortant du champ de la compétence de la médiation de la Consommation.

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

La durée moyenne est de **85 jours** à compter de la saisine, étant précisé que certaines réclamations ont nécessité une prorogation à titre exceptionnel.



• **Questions les plus fréquemment rencontrées**

- Annulation de contrat
- Demande d'indemnisation
- Décalage ou retard d'exécution
- Réserves et/ou désordres
- Défaut de conseil ou d'information
- Défaut d'exécution du contrat
- Dégradation du matériel, perte d'objet, produits défectueux
- malfaçons

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

- Nombre d'accords sans besoin de proposition : **13**
- Nombre de propositions écrites : **17**
- Nombre d'accords sur propositions écrites : **8**
- Nombre de refus de proposition : **16**
- Par le professionnel : **10**
- Par le consommateur : **6**

OBSERVATIONS

Le rapport annuel d'activité 2018 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'Association des Médiateurs Européens, en qualité de Médiateur de la Consommation par son intervention, a permis de mettre fin aux litiges, 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'A.M.E, 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 litige.



L'AME, d'une manière constante, assure l'obligation d'indépendance et de neutralité du médiateur et assure la formation initiale et continue de celui-ci.

L'AME 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 conforter la formation continue.

Au-delà de ce constat, l'AME, à l'écoute des problématiques portant sur les relations et les litiges entre consommateur et professionnel, appelle l'attention de la Commission sur 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.

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

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

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.

CONCLUSION

Le présent rapport couvre la première période de son activité de 3 ans.

L'A.M.E, 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 aussi, chaque fois que cela s'avère nécessaire, les points susceptibles de recueillir son éclairage, toujours dans un dialogue constructif et fructueux.

*

*

*