



# CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO

## PREAMBULE

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'Association des Médiateurs Européens (AME) a été créée en 1989 et regroupe des médiateurs conventionnels et juridictionnels (médiation judiciaire et médiation administrative), l'objet de l'AME étant la promotion et le développement de la médiation en général ainsi que de ses membres.

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

L'AME a été référencée par la CECMC le 27 juillet 2016.

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](http://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 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 – LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

### **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.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO s'engagent à accomplir avec la plus grande diligence 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 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.

Les membres médiateurs informent sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter leur indépendance, leur 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 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, 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.

# **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 différend 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 sur le site internet, 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 RECLAMATION**

L'entité de médiation de la consommation AME CONSO accuse réception de la réclamation et désigne un membre médiateur de l'AME CONSO afin de mener la médiation de la consommation, en veillant à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement 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**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine pour vérifier la recevabilité de la réclamation 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 réclamation n'est pas recevable :**

Seul le consommateur est informé par le membre médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de la réclamation, du rejet de sa demande de médiation.

#### **Si la réclamation est recevable :**

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

La médiation est alors initiée.

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

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**

Les parties 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.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

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.

La proposition rendue par le membre médiateur est confidentielle.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, laquelle vaudra accord et obligera les parties à l'exécuter, et fixe un délai de 15 jours pour accepter ou refuser celle-ci.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO suspend les délais de prescription.

## **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**

Chaque année, 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, qui 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.

<b>V – PORTEE DE LA CHARTE</b>
--------------------------------

Tout consommateur comme tout professionnel ayant recours à l'AME CONSO, déclare avoir pris connaissance de la présente charte et la respecter dans toutes ses dispositions.