



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

Préambule :

L'entité de la Médiation de la Consommation AME est accessible à toute personne ayant un différend avec un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service.

La Médiation de la consommation a été introduite en droit interne par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation complétée par le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2014 relatif à la médiation des litiges de consommation et codifiée à l'article R 152-1 de l'ancien code de la consommation et codifiée depuis le 1^{er} juillet 2016 en ces termes sous l'article R 612-1 du nouveau code de la consommation :

« La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

- a) Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel;*
- b) Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux c et d;*
- c) 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;*
- d) 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. »*

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

L'entité de Médiation de la Consommation AME est riche de sa pratique de Médiateur tant conventionnel que judiciaire dans tous les domaines du Droit de la Consommation, et ce depuis sa création en 1998.

Chapitre 1 : L'entité de la Médiation de la Consommation AME

A : Désignation

L'entité de la Médiation de la Consommation AME est désignée après décision de la Commission d'évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM).

L'entité de la Médiation de la Consommation AME désignera, selon la procédure ci-après décrite, les médiateurs mentionnés sur la liste de l'entité de la Médiation de la consommation AME et figurant sur le site internet dédié à la Médiation de la Consommation, à savoir :

Les médiateurs sont désignés par les membres du Bureau de l'AME qui, selon les recommandations de la CECM, veilleront à ce que les désignations individuelles se fassent sur la base de chaque liste annexée à chaque Convention.

Chaque liste contient l'identité des médiateurs qui ont été proposés par l'entité de la Médiation de la Consommation AME à la CECM en fonction de leurs compétences dans le secteur professionnel considéré.

D'ores et déjà, l'entité de la Médiation de la Consommation AME a préétabli une liste de médiateurs en fonction des domaines d'activité des professionnels suivant tableau ci-dessous, susceptible d'être modifié en fonction de nouveaux professionnels.

L'entité de Médiation de la Consommation AME informera la CECM de toute modification portée à ce tableau.

LISTE DES MEDIATEURS DEDIES A CHAQUE PROFESSIONNEL

SNEC	BAR France	CER
Lionel JACQUEMINET	Catherine LORNAC	Florence FAUCHON
Laurent SAMAMA	Nicole ORDONNEAU	Laurence AZOUX-BACRIE
Jacques LANG	Shabname MERALLI BALLOU	Alain ROCH
Nicolas ALBERT	Sonia COHEN LANG	Paul MAURIAC
Angela ALBERT	Maud NEUKIRCH DE MAISTRE	Anne-Mahaut CAUDRILLER
Lise BELLET	Hirbod DEGHANI AZAR	Nathalie BARREAU
Edouard KNOLL	Ghania CHABIB-HADDAD	Etienne GLORIAN
Martine JACQUIN	Jean-Marc ALBERT	

B : Les garanties apportées par les médiateurs de l'entité de la Médiation de la Consommation AME dont la majorité est Avocat

1. L'indépendance et l'impartialité

Le médiateur ne peut être désigné s'il a eu un lien direct ou indirect avec une des parties.

Aucun lien personnel ou professionnel de quelque nature que ce soit entre le médiateur et les Professionnels ou entre le médiateur et le consommateur.

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit

Tout médiateur s'engage personnellement tant dans le cadre de sa mission, qu'en tant qu'avocat, le cas échéant, de ne pas intervenir là où il peut y avoir conflit d'intérêt.

Le médiateur de l'entité de Médiation de la Consommation AME informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission.

Le Bureau de l'entité de Médiation de la Consommation AME s'engage à informer immédiatement la CECM en cas de survenance d'un cas de conflit d'intérêt.

En cas de conflit d'intérêt ou si l'une des parties s'oppose à la poursuite de sa mission par le médiateur le Bureau de l'entité de Médiation de la Consommation AME remplacera immédiatement ledit médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

En tout état de cause, l'entité de la Médiation de la Consommation AME s'engage à en informer la CECM et à lui indiquer les suites qui y ont été données.

2. Disponibilité et diligence

Le médiateur s'engage à accomplir avec la plus grande diligence la mission qui lui a été confié et en cas d'indisponibilité, il doit en informer sans délai le Bureau de l'AME afin que celui-ci puisse pourvoir à son remplacement.

Le médiateur prend connaissance de tous documents qui lui seront transmis pour la bonne compréhension du litige.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, il notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

3. La confidentialité

Celle-ci s'entend :

- Entre les parties durant le déroulement de la médiation et hors médiation.
- Le médiateur s'engage à la confidentialité des propos qui auront été tenus pendant la médiation, ainsi que le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

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

4. Dialogue et recherche de solution

Le médiateur s'engage à écouter, 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 et leur rappelle 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.
- Que l'acceptation de la proposition entraîne des effets juridiques et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Chapitre 2 : Domaine d'application de la Médiation de la Consommation

Le champ d'application de l'entité de la Médiation de la Consommation AME est déterminé par les conventions signées et régulièrement validées par la CECM.

Chapitre 3 : Fonctionnement de la Médiation de la Consommation

A Saisine préalable du Professionnel

Chaque professionnel informe ses adhérents, ou ses clients, des modalités de recours internes préalables à la saisine de l'entité de la Médiation de la Consommation AME.

Chaque professionnel communique sur son site internet et sur ses documents commerciaux les coordonnées de l'entité de la Médiation de la Consommation AME ainsi que les modalités de sa saisine et ce, d'une manière **visible** et **lisible**.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée entre le Professionnel et le Consommateur ou s'il n'a reçu aucune réponse à sa réclamation, le consommateur peut alors saisir l'entité de la Médiation de la Consommation AME dans le **délai imparti**, soit dans un délai maximal **d'un an**.

B Saisine de l'entité de la Médiation de la Consommation AME

Le consommateur saisit l'entité de la Médiation de la Consommation AME par internet ou par courrier postal en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

L'entité de la Médiation de la Consommation AME accusera réception de ladite saisine et disposera d'un délai de **trois semaines** pour statuer en premier lieu sur la recevabilité de la demande sous le contrôle du médiateur désigné.

Si la saisine est recevable, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Il disposera d'un délai de **trois mois** pour accomplir sa mission.

C Avis du médiateur

A l'expiration du délai de trois mois :

- soit un accord est intervenu entre les parties en équité
- soit le médiateur rendra **un avis** en équité

Il disposera d'un délai de **trois mois** pour accomplir sa mission sauf prorogation en cas de dossiers complexes.

Toute partie est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur.

Cependant elle informera de sa décision la ou les parties ainsi que le médiateur.

Chapitre 4 - Effets et Fin de la Médiation de la Consommation

La saisine de l'entité de la médiation de la Consommation AME suspend les délais de **prescription**.

L'entité de la Médiation de la Consommation AME ne peut pas être saisie si une action en Justice a été engagée par l'une des parties à la médiation.

L'avis rendu par le médiateur est confidentiel.

Chapitre 5 - Les Obligations de l'entité de la Médiation de la Consommation AME

- L'entité de la Médiation de la Consommation AME traite

Par Internet ou par voie postale les litiges de la consommation, couverts par les conventions signées avec les fédérations de professionnels ou les professionnels, selon les modalités définies à l'article L.154-1 de l'Ordonnance du 20 août 2015.

Le site internet de l'entité de médiation de la consommation AME mentionné à l'article L 614-1 du Nouveau Code de la Consommation comprend :

- L'adresse postale et électronique de l'entité de la médiation de la consommation AME
- La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie (article L 615-1 du Nouveau Code de la Consommation)
- La décision de sa nomination et la durée de son mandat
- Les diplômes ou parcours professionnel de ses médiateurs
- Son appartenance, éventuelle, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Les types de litiges relevant de sa compétence voir tableau
- La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation
- Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, (article L 612-2 du Nouveau Code de la Consommation)
- Les langues utilisées pour la médiation
- Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

- L'entité de la médiation de la consommation AME met

A la disposition du public son site internet, et y communique son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- Le nombre de litiges dont il a été saisi 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'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

Chapitre 6 – Rapport annuel

Chaque année, l'entité de la Médiation de la Consommation AME rédige un rapport sur son activité qui comprend le nombre de litiges dont il a été saisi 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'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des divers motifs de refus et les causes principales de l'éventuelle interruption, la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.

S'il est connu le pourcentage des médiations qui sont exécutées, l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers, si tel est le cas.

Ces informations comprennent au moins 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

Ce rapport est adressé par l'entité de la Médiation de la Consommation AME à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Chapitre 7 - Portée de la Charte

Tout consommateur, tout professionnel ayant recours à l'entité de la Médiation de la Consommation AME désignée conformément à la présente Charte, s'engage à respecter cette dernière en toutes ses dispositions et y adhérer pleinement.

*
* *

Association des Médiateurs Européens
Ordre des Avocats à la Cour d'Appel de Paris
Bureau des Associations : 11, place Dauphine 75053 Paris Cedex 01
Tél : 01 44 32 49 94/97 – Fax : 01 44 32 49 93 – email : associations@avocatparis.org