

## Charte de médiation de l'entité ANM Conso

### Préambule

En date du 21 mai 2013, le parlement européen et le conseil votaient une directive relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation et un règlement pour la résolution en ligne de ces litiges. La directive a été transposée en France par l'ordonnance n° 2015 1033 du 20 août 2015 et deux décrets des 30 octobre et 7 décembre 2015.

Ces textes sont intégrés au sein des articles L611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la Consommation.

La plateforme européenne de résolutions de litiges en ligne (RLL) est accessible depuis le 15 février janvier 2016 à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

### **Les principales obligations d'une entité de médiation de la consommation au regard du code de la consommation**

L'entité de médiation est désignée pour 3 ans minimum, renouvelable avec l'accord de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de consommation (CECM).

Elle doit être référencée par la CECM en fonction notamment des critères de compétence et d'indépendance mentionnés aux articles L.613-1 et suivants du code de la consommation.

Elle doit être accessible aux consommateurs et doit pouvoir être saisie en ligne et par courrier. Son inscription sur la liste de la Commission européenne lui vaut d'être reliée à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la consommation.

L'entité de médiation doit informer le consommateur de l'irrecevabilité de son dossier dans les 3 semaines à compter de la réception de celui-ci et rendre son avis dans les 90 jours à compter de la notification aux parties de sa saisine.

Le processus de médiation doit respecter les dispositions mentionnées dans le code de la consommation.

### **Présentation de l'ANM et de l'ANM CONSO**

L'ANM créée en juin 1993 regroupe des médiateurs indépendants venant de tous horizons professionnels et exerçant différents types de médiation dont la médiation de consommation.

L'ANM est organisée en délégations régionales ce qui permet de trouver des médiateurs susceptibles d'intervenir au plus proche des consommateurs et des professionnels si la médiation présentielle est nécessaire.

L'ANM a pour mission de promouvoir la médiation dans tous les domaines, d'assurer la professionnalisation des médiateurs et leur donner accès à l'exercice de médiation dans leur domaine de compétences.

L'ANM a décidé de dédier une nouvelle entité, ANM CONSO à la médiation de consommation et de déposer un dossier pour figurer sur la liste des entités de médiation de la consommation agréées par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

La structure de départ est composée d'un responsable secrétaire général qui réceptionnera les saisines et les répartira auprès des médiateurs agréés.

Les médiateurs de l'ANM CONSO s'engagent à respecter les exigences du code la consommation en matière de médiation de la consommation.

## **Article 1. Champ de la médiation de consommation**

La médiation des litiges 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.

On entend par consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article préliminaire du code de la consommation);

On entend par professionnel, toute personne physique ou morale, publique ou privée qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale. ou agricole (article préliminaire du code de la consommation)

La médiation de la consommation est mise en œuvre à la demande du consommateur.

N'entrent pas dans son champ de compétence les litiges entre professionnels, les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, les négociations directes entre le consommateur et le professionnel, les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges visant les services d'intérêt général non économique, les prestataires publics de l'enseignement supérieur et 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.

## **Article 2. Le médiateur**

- **Désignation**

Les médiateurs appartenant à l'entité ANM CONSO sont tous formés à la médiation et disposent de bonnes connaissances juridiques, notamment en matière de consommation.

Pour chaque mandat d'une durée de trois ans confié, dans le cadre d'une convention, par un professionnel, l'ANM désigne un ou plusieurs médiateurs et soumet leurs noms pour agrément à la

CECM, elle lui communique également tout document permettant d'attester de leur compétence et de leur indépendance par rapport au professionnel concerné.

L'entité de médiation ANM CONSO ne peut être révoquée le temps de la durée de la convention sauf cas de force majeure.

Le médiateur aide les parties à rechercher une solution négociée à leur différend. Le médiateur saisi proposera, à défaut d'accord amiable entre les parties, une solution pour régler le litige conformément aux règles reprises à l'article 3 de la présente charte.

- **Compétence et efficacité**

Le médiateur est désigné au regard de sa formation à la médiation et de ses compétences juridiques notamment en droit de la consommation pour rendre des avis en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

- **Impartialité et indépendance**

Le Médiateur s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec de personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou d'autre.

L'entité de médiation de la consommation, ANM CONSO et le médiateur, personne physique, s'engagent à signaler à la C.E.C.M (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation) tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt ainsi que tout changement de statut ou de profession qui interviendrait postérieurement à son agrément par la CECM. Il s'engage au surplus, s'il est avocat, à ne pas prendre comme client, que ce soit dans son activité de conseil ou en vue d'une procédure, le professionnel ou le consommateur qui aurait fait l'objet d'une médiation et ce pendant la durée de son mandat et deux ans postérieurement à celui-ci.

Le médiateur, personne physique, exerce sa mission au sein de l'entité ANM CONSO en toute indépendance et ne reçoit aucune instruction de qui que ce soit.

Si au cours du processus de médiation, le médiateur constate l'existence d'un élément de nature à mettre en cause son indépendance et/ou son impartialité ou sa neutralité ou sa disponibilité, il en informe les parties. Sur accord écrit de celles-ci, il poursuit sa mission. Dans le cas contraire, il suspend la médiation. Le responsable médiation de l'ANM CONSO procède alors au remplacement de ce médiateur si les parties le demandent

- **Confidentialité**

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation. Cette obligation existe également pour le responsable médiation de l'ANM CONSO.

Aucun des avis que le médiateur est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause

Ainsi, les parties, le médiateur et toute personne assistant à la médiation y compris tout co-médiateur ou médiateur en formation sont tenus à la plus stricte confidentialité.

Aucune constatation, déclaration ou proposition faite au cours de la médiation ne peut être utilisée ultérieurement, même en Justice, sauf accord exprès et écrit des parties.

### **Article 3. Le processus de médiation**

#### **A. Saisine de l'ANM CONSO**

L'entité de médiation de la consommation ANM CONSO est saisie par le consommateur.  
Il existe deux manières de déposer le dossier :

- Soit en ligne sur [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation ANM CONSO 62 rue Tiquetonne 75002 Paris

Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.

#### **B Réception de la saisine**

Une fois saisi par le consommateur, le responsable de l'ANM CONSO vérifie que le litige concerne un professionnel qui a désigné l'ANM CONSO comme entité agréée de médiation.

Le responsable envoie alors pour traitement le dossier au médiateur agréé par la CECM pour intervenir dans le cadre de la convention signée avec le professionnel concerné.

Le médiateur signe un document indiquant qu'il n'est pas en situation de conflit d'intérêt conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation.

#### **C Examen de la recevabilité dossier**

Elle est effectuée par le médiateur, personne physique, désigné. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat.
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige entre dans le champ de compétence d'ANM CONSO c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel ANM CONSO a signé une convention.

#### *Si la demande est recevable*

Le médiateur confirme la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au responsable ANM, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par l'ANM CONSO. Le courrier devra également préciser que :

- l'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine
- la réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle d'un juge
- à tout moment, les parties peuvent se retirer du processus

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier conformément à l'article 2. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

L'absence de réponse du professionnel dans les huit jours de l'envoi du courrier vaut acceptation d'entrer dans le processus de médiation..

#### *Si la demande n'est pas recevable*

En cas de non recevabilité de sa demande, le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation et des raisons de l'irrecevabilité.

En cas d'absence de recours préalable du consommateur auprès du professionnel, le médiateur pourra adresser au professionnel le dossier du consommateur avec l'accord express de ce dernier.

#### **D Déroulement médiation**

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants du code de la consommation.

Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité

Le médiateur apprécie le type de médiation qu'il utilisera, notamment selon les modalités suivantes :

- Médiations simples : dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni de nombreux contacts avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.
- Médiations complexes : dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.
- Médiations en présentiel : Etude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

A l'issue de la médiation et conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation et à défaut d'accord entre les parties, le médiateur fera connaître à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique, et leur rappelle que:

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution ;
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge;
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution et le délai dans lequel les parties devront se décider ;
- La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier ;
- Les parties doivent lui répondre dans le délai d'un mois (sauf autre délai indiqué exceptionnellement par le médiateur) .

Conformément à l'article R 615-5 du code de la consommation, le processus de médiation a une durée maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la saisine. Le délai de quatre-vingt-dix jours peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe. Il en avertit dans ce cas immédiatement les parties.

#### **Article 4. Suivi de la médiation et archivage du dossier**

Le responsable médiation veille au respect du délai de quatre-vingt-dix jours sauf prolongation et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur 10 jours avant l'expiration du délai, il contacte le médiateur et lui demande l'état du dossier.

En cas d'accord intervenu, le responsable médiation s'assure du suivi de l'accord et reprendra contact avec les parties en fonction du délai prévu dans l'accord et en l'absence de délai précisé au plus tard dans le mois de la signature du protocole d'accord.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par l'ANM Conso. Les dossiers traités par l'intermédiaire de la plateforme en ligne seront archivés électroniquement. Les dossiers seront conservés pendant 2 ans sauf disposition contraire des textes.

#### **Article 5. Langue**

Les réclamations sont reçues et traitées pour le moment en langue française mais peuvent être traitées par courrier en anglaise, allemand ou italien pour autant que le médiateur désigné et agréé les parlent.

## **Article 6. Frais et honoraires de la médiation**

La médiation est gratuite pour le consommateur les frais étant supportés en intégralité par le professionnel. Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateurs ...), les frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et ANM CONSO, en vigueur au moment de la saisine.

Les honoraires de médiation ne sont pas fonction du résultat de la médiation et sont entièrement déterminés dans un document écrit selon des modalités conventionnellement fixées avec le professionnel.

## **Article 7. Facturation**

Dès l'acceptation du professionnel d'entrer en médiation, le responsable médiation lui adresse une demande de provision sur la base du barème défini dans la lettre de confirmation de la recevabilité.

La facture définitive sera envoyée au professionnel à l'issue de la médiation. Les factures sont payables par le professionnel dans la quinzaine sur le compte ANM CONSO

## **Article 8. Tenue des statistiques**

Le responsable médiation ANM CONSO introduit dans l'outil informatique d'ANM CONSO les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article 614-2 du code de la Consommation à savoir :

- Le nombre de litiges dont l'ANM CONSO a été saisie et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis à ANM CONSO et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion de litiges non traités par ANM CONSO 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 ;
- Le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

## **Article 9. Etablissement d'un rapport**

Tous les ans, ANM CONSO établira un rapport annuel d'activité et le publiera sur son site.

Elle transmettra à la CECM les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans ou à la demande de cette instance. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article 8 ci-dessus, une description des formations suivies par les médiateurs de la consommation en matière de médiation et une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **Article 10. Mise en place d'un site internet**

ANM Conso a mis en place un site internet ([www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)) consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Les parties conservent néanmoins la possibilité de recourir à la médiation par voie postale : 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris.

ANM CONSO fournit sur son site un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du 21 mai 201