

## Règlement interne de Procédure de la médiation de la consommation de l'ANM CONSO

### Article 1. Saisine

L'entité 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 : 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 (association de consommateurs, avocat...), la procuration délivrée à celui-ci.

Si un de ces éléments manquent, le responsable « médiation » de l'ANM CONSO pourra demander au consommateur les pièces manquantes si celui-ci les détient.

### Réception de la saisine

Une fois saisi par le consommateur, le responsable « médiation » 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, personne physique agréé par la CECM et **désigné dans le cadre de la convention signée avec le professionnel.**

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.

### Examen de la recevabilité de la saisine

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. **Il est rappelé que toute nouvelle convention doit être communiquée à la CECM aux fins de validation ; les conventions communiquées doivent permettre d'identifier le ou les médiateurs pressentis et intégrer, le cas échéant par annexe, la Charte de la médiation de l'ANM conso**

#### *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 de du consommateur avec l'accord express de ce dernier.

### **Article 2. Déroulement de la médiation**

La médiation se déroulera selon les processus définis par les articles L611-1 et suivants ainsi que R612-1 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 conformément à la Charte de médiation de l'ANM CONSO, et 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, à défaut d'accord entre les parties, le médiateur fera connaître aux parties 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 aux parties. 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 3. Règles de désignation du médiateur**

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 donné par un professionnel à l'ANM conso, il est désigné un ou plusieurs médiateurs dans le respect des règles d'équité, de compétence et de transparence fixées par la commission de déontologie de l'ANM. Ces désignations sont validées systématiquement par la CECM sur la base de documents permettant d'attester de leur compétence et de leur indépendance par rapport au professionnel concerné.

**Il sera communiqué systématiquement à la CECM le nom des nouveaux médiateurs présentis en matière de médiation de la consommation au sein de l'ANM CONSO et tout document permettant d'apprécier leur compétence et leur qualification ainsi que les attestations en matière de conflits d'intérêt ou de changement de statut /de profession.**

Le responsable médiation d'ANM CONSO 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.

#### **Article 5. Archivage du dossier**

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 6. Facturation**

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

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 7. 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 R614-2 à savoir :

- Le nombre de litiges dont ANM CONSO a été saisi et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis à ANM CONSO et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion des litiges non traités par ANM CONSO ; 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 8. 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 expresse de la CECM. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article 7 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.