

## 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 R612-1 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'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Elle doit être référencée par la CECMC en fonction notamment des critères de compétence et d'indépendance mentionnés aux articles L613-1 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 la recevabilité de sa demande dans les 3 semaines à compter de la réception de celle-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 une médiation présente 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 entité, l'ANM Conso, à la médiation de consommation. Celle-ci est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 29 Septembre 2016 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

Cette entité est composée d'un Responsable médiation ANM Conso, en charge de l'administration et du bon déroulement du processus, assisté par un ou plusieurs chargés de gestion et par la commission ANM Conso, formée de médiateurs membres de l'ANM. L'entité ANM Conso est placée sous la responsabilité du Président de l'ANM.

Les médiations sont conduites par les médiateurs de la consommation ANM Conso, personnes physiques, désignées, agréées par la CECMC.

L'entité de médiation ANM Conso ainsi que ses médiateurs délégués s'engagent à respecter les règles fixées par le code de la consommation dans ses articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, ainsi que les termes de la présente charte.

## **Article 1. Champ d'application 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.

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur et mis en œuvre à sa demande. La charge financière est assurée par le professionnel.

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 (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).

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**

### **2.1 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 droit de la consommation.

Pour chaque mandat d'une durée de trois ans confiés dans le cadre d'une convention par un professionnel, l'ANM Conso désigne plusieurs médiateurs à la convention et la soumet pour agrément à la CECMC. Elle lui communique également tout document permettant d'attester de la compétence des médiateurs délégués et s'assure de leur indépendance vis-à-vis du professionnel concerné.

Les noms des médiateurs délégués, personnes physiques dont la candidature a été validée par la CECMC, sont inscrits sur le site internet de l'ANM Conso.

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 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.

### **2.2 Compétence et efficacité**

Le médiateur est désigné au regard de sa formation à la médiation et de ses compétences, notamment en droit de la consommation, pour rendre des avis en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances et à accomplir avec diligence la mission qui lui a été confié. Afin de les aider dans l'exécution de leur mission, l'ANM Conso propose à ses membres médiateurs délégués l'accès à un programme de formation continue.

### **2.3 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 autres.

L'entité de médiation de la consommation ANM Conso et le médiateur, personne physique, s'engagent à signaler à la CECMC 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 CECMC. Le médiateur de la consommation 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, son impartialité, sa neutralité et/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.

## 2.4 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.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

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

### 3.1 Saisine de l'ANM Conso

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

- Soit en ligne sur [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)
- Soit par messagerie électronique à : [contact@anm-conso.com](mailto:contact@anm-conso.com)
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation ANM Conso 62 rue Tiquetonne 75002 Paris

Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et le nom de l'entreprise concernée le consommateur est encouragé à fournir les informations suivantes :

- 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 par le médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise, attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ou de son service clients
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci

### **3.2 Réception de la saisine et désignation du médiateur**

Une fois l'ANM Conso saisie par le consommateur, le responsable médiation vérifie que le litige concerne un professionnel qui a désigné l'ANM Conso comme entité agréée de médiation et adresse au consommateur un accusé de réception de sa demande.

Le responsable médiation ANM Conso désigne un médiateur pour examiner la demande, dans le cadre de la convention signée avec le professionnel concerné

L'entité de médiation ANM Conso, à travers son responsable médiation, s'assure que les désignations soient effectuées de façon efficace et équitables, prenant en compte les facteurs suivants :

- Compétence du médiateur délégué
- Disponibilité du médiateur délégué
- Expérience du médiateur délégué

### **3.3 Examen de la recevabilité du dossier**

Elle est effectuée par le médiateur, personne physique, désignée. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, selon les dispositions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation.

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel ou de son service clients, 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 de l'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 notifie la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au responsable médiation ANM Conso, 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
- Les parties peuvent se faire représenter, à leur charge, par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.
- Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert dont il prendra les frais en charge et en cas de demande conjointe, les frais seront partagés.

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier conformément à l'article 3.4 de la présente charte. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

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.

### 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.

## **3.4 Déroulement de la médiation**

La médiation se déroulera selon les dispositions des 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 la consommation est soumise à l'obligation de confidentialité, il s'engage à les écouter, à prendre connaissance de leurs arguments et des documents fournis. 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 complexes 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.

Conformément à l'article R612-4 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
- La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution à savoir que si l'exécution est effective, les parties ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier.
- Les parties doivent lui répondre dans le délai de 15 jours (sauf autre délai indiqué exceptionnellement par le médiateur)
- Si les parties acceptent la solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.
- Si l'une ou les deux parties refusent la proposition de solution du médiateur, le médiateur constate l'échec de la médiation et met fin au processus. Les parties peuvent saisir la justice. Si l'une ou les deux parties ne répondent pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la solution proposée, à moins qu'une disposition contraire (le silence a valeur d'acceptation) n'ait été formellement agréée par les parties lors de l'entrée en médiation.

### 3.5. Suspension des délais de prescription

La saisine de l'ANM Conso a pour effet de suspendre les délais de prescription de l'action en justice à compter de l'envoi par le médiateur de la notification de recevabilité. Les délais recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de la proposition de solution.

Comme fixé à l'article L612-2 du code de la consommation, un dossier ne peut être traité par l'ANM Conso si une action en justice a été engagée pour le même litige. Il sera déclaré irrecevable selon les dispositions de l'article 3.3 de la présente charte.

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

Le responsable médiation 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 médiateur s'assure du suivi de l'accord et reprend contact avec les parties dans le délai prévu par l'accord. En l'absence de délai précisé, il reprendra contact au plus tard dans le mois suivant la signature du protocole d'accord.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation est 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 3 ans sauf disposition contraire des textes.

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

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

#### **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 ...), leurs frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les honoraires de la médiation de la consommation sont fixés selon le barème arrêté entre le professionnel et l'ANM Conso à la signature de la convention de médiation. Le barème est fixe et connu d'avance, il ne dépend pas du résultat de la médiation.

#### **Article 7. Facturation**

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

#### **Article 8. Rapport Annuel**

L'ANM Conso met à disposition sur son site internet un rapport annuel d'activité tel que requis par l'article R614-2 du code de la consommation et qui comprend :

- 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 l'ANM CONSO



et ses recommandations afin de les éviter

- La proportion de litiges non traités par l'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. Rapport d'activité**

Au moins tous les deux ans, ou à la demande de la CECMC, l'entité de médiation ANM Conso transmettra les informations nécessaires à l'évaluation de son activité. 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.

Le site permet en outre aux professionnels d'effectuer leurs demandes d'adhésions et, le cas échéant, de suivre les médiations pour lesquelles ils sont partie prenante.

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 2013.