

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 Conso

l'ANM Conso, 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.

Les médiations sont conduites par les Médiateurs de l'ANM Conso, personnes physiques, désignées par l'ANM en considération de leur formation spécifique dont la candidature a été validée par la CECMC préalablement à leur affectation.

L'entité ANM Conso agissant en tant que Médiateur de la consommation, ainsi que les Médiateurs qui conduisent les médiations de la consommation en son nom, 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 de l'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 de l'ANM Conso et s'assure de leur indépendance vis-à-vis du professionnel concerné.

Les noms, diplômes et parcours professionnels des médiateurs de l'ANM Conso, 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 de l'ANM Conso 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 confiée. Afin de les aider dans l'exécution de leur mission, l'entité ANM Conso propose aux médiateurs de l'ANM Conso 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 l'ANM Conso 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 de médiation de l'ANM propose un autre médiateur pour le remplacer qui reprendra la médiation si les parties l'acceptent.

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.anmconso.com
- Soit par messagerie électronique à : contact@anmconso.com
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation 02 Rue de colmar 94300 Vincennes.

Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à l'entreprise concernée ou son service clients pour tenter de résoudre directement son litige, 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
- L'ensemble des échanges intervenus avec l'entreprise,
- 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 de l'ANM Conso 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 de l'ANM Conso
Disponibilité du médiateur de l'ANM Conso
Expérience du médiateur de l'ANM Conso

3.3 Examen de la recevabilité du dossier

Il est effectué 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 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.

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 à compter de la réception du dossier du consommateur 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 notification de recevabilité aux deux parties au litige
- 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 où le médiateur notifie sa saisine aux parties après s'être assuré de la recevabilité de la demande du consommateur. 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.

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 entre les parties, du fait de la médiation ou résultant de la proposition de solution du médiateur, celui-ci 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 l'ANM Conso 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.anmconso.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 : 02 rue de Colmar, 94300 Vincennes.

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.

ENGAGEMENT D'ADHÉSION (Entreprise adhérente d'une fédération)

Entre les soussignés :	
ANM CONSOMMATION 2, Rue de Colmar 94300 Vincennes contact@anm-conso.com	Association Pour l'Aménagement et le Maintien de 16 rue JEAN CLARET 63000 CLERMONT FERRAND contact@apamar.fr

Rappel du cadre légal
Le titre 1 ^{er} « Médiation » du livre VI « Règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.6126-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont informées.

Une convention a été conclue entre **ANM CONSOMMATION** et **UNA** et signée le 15/02/2024.

Par cette convention, le professionnel propose à ses adhérents de désigner ANM CONSOMMATION comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le 27/02/2024, **Association Pour l'Aménagement et le Maintien de** :

- déclare être adhérent de UNA ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre ANM CONSOMMATION et UNA ainsi que de ses annexes :
 - la charte d'ANM CONSOMMATION ;
 - le règlement de procédure d'ANM CONSOMMATION ;
 - la liste des médiateurs ;
- déclare avoir pris connaissance des modalités tarifaires d'adhésion à ANM CONSOMMATION et s'engage à les payer ;
- désigne ANM CONSOMMATION comme médiateur de la consommation, pour trois ans à compter de la date de la signature de la convention-cadre.

Pour Association Pour l'Aménagement et le Maintien de : *BERNIER Dominique*, .

Signature :

20240227180028000

Règlement interne des procédures de la médiation de la consommation ANM Conso

Objet

Le règlement interne de procédures de la médiation de la consommation ANM Conso a pour objet de rappeler les obligations et principes de l'entité de médiation ANM Conso et, en complément de la Charte ANM Conso, de préciser des éléments relatifs à la gestion des conventions la liant aux professionnels qui l'ont désigné en tant que médiateur de la consommation.

Principales obligations de l'entité ANM Conso vis-à-vis des professionnels

L'ANM Conso est référencée par la CECMC en fonction notamment des critères de compétence et d'indépendance mentionnés aux articles L.613-1 et suivants du code de la consommation.

L'ANM Conso 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).

L'ANM Conso se doit d'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'ANM Conso se doit d'informer le consommateur de la recevabilité de sa demande dans les 3 semaines à compter de la réception de celle-ci et, si un accord entre les parties n'est pas trouvé, rendre une proposition de solution 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.

L'efficacité du dispositif

L'ANM Conso se doit d'assurer l'effectivité de son dispositif de médiation c'est-à-dire de s'assurer que le consommateur dispose d'un recours effectif à la médiation de la consommation. En cas de difficultés récurrentes, comme le refus systématique ou réitérés d'un professionnel à entrer en médiation, L'ANM Conso informera celui-ci des difficultés, lui en demandera les causes et pourra être amené à travailler avec lui à la mise en place d'actions visant à l'amélioration du dispositif.



Le professionnel est informé d'une demande de saisine d'un consommateur dès la notification de recevabilité qui intervient au maximum dans les 3 semaines à compter de la date de saisine. Le professionnel est vivement engagé à répondre à cette demande dans un délai de 15 jours à compter de la notification. Dès la notification de recevabilité, le médiateur de l'ANM Conso peut entrer en contact avec le professionnel pour lui exposer, ou lui rappeler, les principes de la médiation de la consommation, ses avantages et son déroulement.

Le professionnel dispose d'un accès dédié et sécurisé au site ANM Conso, Cet accès lui permet le cas échéant de valider son accord d'entrée en médiation, d'échanger messages et documents avec le médiateur de l'ANM Conso en charge de la médiation et de consulter l'historique des dossiers qui ont été jugés recevables.

L'entité ANM Conso et les Médiateurs de l'ANM Conso

L'entité de médiation de la consommation ANM Conso, personne morale portée sur la liste des médiateurs de la consommation par la CECMC s'engage à respecter toutes les dispositions relatives à l'exercice de la médiation de la consommation, en particulier par la mise à disposition d'un site internet à l'usage des consommateurs et des professionnels, par la mise en place des ressources et des processus visant à l'efficacité du dispositif et par la désignation de médiateurs : "les médiateurs de l'ANM Conso", personnes physiques, agréées par la CECMC, qui ont la charge d'examiner les demandes de médiation et de conduire celles-ci.

Les médiateurs de l'ANM Conso, tous membres de l'ANM, sont tous formés à la médiation et disposent de bonnes connaissances, notamment en matière de droit de la consommation.

Pour chaque mandat d'une durée de trois ans, signé dans le cadre d'une convention entre un professionnel et l'entité de médiation ANM Conso, celle-ci désigne plusieurs médiateurs à la convention et la soumet à la CECMC. Elle lui communique également tout document permettant d'attester de la compétence des médiateurs de l'ANM Conso et s'assure de leur indépendance par rapport au professionnel concerné.

Les noms des médiateurs de l'ANM Conso, personnes physiques dont la candidature a été validée par la CECMC, sont inscrits sur le site internet de l'ANM Conso, leur Curriculum Vitae est consultable en ligne sur le site .

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, il s'engage à écouter les parties à prendre connaissance de leurs arguments et des documents qu'ils ont bien voulu fournir. Le médiateur saisi proposera, à défaut d'accord amiable entre les parties, une solution pour régler le litige et ce, dans un délai de 90 jours à compter de la date de saisine. Le médiateur peut proposer à tout moment aux parties qui devront l'accepter, une prolongation de ce délai en cas de problème complexe.

Les médiateurs désignés par l'ANM Conso exercent leur mission en toute indépendance, impartialité et s'assurent de la confidentialité des échanges. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige, ni de l'entité de médiation ANM Conso.

Il est rappelé que toute nouvelle convention-cadre est communiquée à la CECMC aux fins de validation. Les conventions individuelles et les adhésions simplifiées peuvent également être demandées par la commission dans le cadre de sa mission de contrôle. Les conventions communiquées doivent permettre d'identifier le ou les médiateurs pressentis et intégrer, le cas échéant par annexe, la Charte de la médiation et le Règlement interne de procédures de l'ANM Conso.

Le processus de médiation de la consommation

Le processus mise en œuvre par l'entité de médiation de la consommation ANM Conso respecte les dispositions du code de la consommation et vise à offrir au consommateur un recours effectif à la médiation de la consommation.

Le processus supportant une demande de médiation se déroule selon des phases dont le bon enchaînement est assuré par l'entité de médiation ANM Conso et par le médiateur désigné pour la conduite de cette demande.

Le processus débute par la saisine, toujours réalisée par le consommateur, puis se poursuit par la réception de la demande, la désignation du médiateur, l'examen de recevabilité par celui-ci, l'entrée en médiation du professionnel puis la conduite proprement dite de la médiation.

L'article 3 de la charte de médiation de l'ANM Conso décrit dans le détail le processus de la médiation de consommation. La charte de l'ANM Conso est disponible sur le site www.anm-conso.com ou à la demande auprès de l'ANM consommation 02 rue de Colmar 94300 Vincennes.

Règles de désignation des Médiateurs de l'ANM Conso

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

Pour chaque convention signée entre un professionnel et l'ANM Conso, afin de s'assurer de la continuité du service rendu, il est désigné plusieurs médiateurs à cette convention, dans le respect des règles d'équité, de compétence et de transparence fixées par la commission de déontologie de l'ANM.. L'entité de médiation ANM Conso s'assure de l'indépendance de ses médiateurs vis-à-vis du professionnel concerné.



Les médiateurs de l'ANM Conso sont désignés par le Responsable médiation de la consommation, qui en informe la commission ANM Conso, selon des règles préétablies. Les règles de désignation aux conventions prennent en compte :

- Les compétences du médiateur
- Le nombre de conventions auquel il est déjà rattaché
- L'absence de conflit d'intérêt

Le processus de désignation des médiateurs de l'ANM Conso veille au bon équilibre des charges, ceux-ci sont désignés à tour de rôle et par ordre alphabétique à partir d'une liste prenant en compte les critères listés ci-dessus.

Il est communiqué systématiquement à la CECMC le nom des nouveaux médiateurs pressentis en matière de médiation de la consommation pour le compte de l'entité de médiation 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 et de profession.

Honoraires du médiateur

La médiation est gratuite pour le consommateur les frais étant supportés en intégralité par le professionnel.

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.

La facture 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.

Archivage des dossiers

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par l'ANM Conso. Les dossiers seront archivés électroniquement. Les dossiers seront conservés pendant 3 ans sauf disposition contraire des textes.

Les professionnels bénéficient d'un accès dédié au site ANM Conso. Ils peuvent y consulter les dossiers recevables en cours et archivés.