



## 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 est un mode amiable de résolution des litiges, **gratuit pour le consommateur, obligatoire 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 avis de la Commission d'évaluation pour une durée de trois ans.

L'entité de la Médiation de la Consommation AME désignera, selon la procédure ci-après décrite, les membres 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 membres médiateurs sont désignés, sauf en cas de désignation expresse du consommateur lui-même, par les membres du Bureau de l'AME qui, selon les recommandations de la Commission, veilleront à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement en fonction des critères suivants :

- Champs de compétence du membre médiateur
- Choix du Médiateur pour le consommateur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe »

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

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

### **1. L'indépendance et l'impartialité**

Le membre 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 membre médiateur et les Professionnels ou entre le membre médiateur et le consommateur.***

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

Le membre médiateur de l'entité de la 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.

Dans ce cas le Bureau de l'entité de Médiation de la Consommation AME remplacera immédiatement le dit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation,

***Tout membre 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 conflits d'intérêts.***

### **2. Disponibilité et diligence**

Le membre 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 membre médiateur prend connaissance de tous documents qui lui sera 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 membre 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 la proposition donnée par le membre 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 membre 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**

La Médiation s'applique à tous les domaines de la consommation à l'exception de ceux listés à **l'article L611-4 du Code la consommation**

## **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 avant de saisir l'entité de la Médiation de la Consommation AME.

Chaque professionnel communique sur son site internet 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 la dite saisine et disposera d'un délai de **trois semaines** pour statuer en premier lieu sur la recevabilité de la demande. Il disposera d'un délai de **trois mois** pour accomplir sa mission.

### **C Proposition du membre médiateur**

A l'expiration du délai de trois mois :

- soit un accord est intervenu entre les parties
- soit le médiateur fera une proposition

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 la proposition donnée par le membre médiateur.

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

La proposition rendue par le membre médiateur est confidentielle.

## **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 toutes difficultés liées à la consommation selon les modalités définies à l'article L.614-1 du Code de la consommation.

Le site internet de l'entité de médiation de la consommation AME mentionné à l'article L. 614-1 du 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 Code de la consommation)
- La décision de sa nomination et la durée de son mandat
- Les diplômes ou parcours professionnel de ses membres 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, (L.612-2 du 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 – Contrôle de l'entité de la Médiation de la Consommation AME**

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'évaluation 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](mailto:associations@avocatparis.org)

L'Association des Médiateurs Européens rassemble les médiateurs, issus de la profession d'avocat ou de toutes autres activités intéressant la médiation, quel que soit leur lieu d'exercice professionnel, en France ou à l'étranger, ayant suivi la formation qu'elle organise et se conformant aux règles d'éthique ci-dessus, avec rigueur et probité.