

## 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](http://www.anm-conso.com) ou à la demande auprès de l'ANM 62 rue Tiquetonne 75002 Paris.

### **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.