

PROCESSUS

1

Saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso

Le consommateur ayant un différend avec un professionnel peut saisir l'AME Conso :

- **soit par internet** en complétant le **formulaire dédié à cet effet** mis à sa disposition sur le site internet, accompagné des documents étayant sa demande. (Art. R 614-1 9°) <https://www.mediationconso-ame.com>
- **soit par courrier postal** : **AME CONSO 197 Boulevard Saint-Germain-75007** accompagné des documents étayant sa demande et en prenant soin d'indiquer ses coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone et mail le cas échéant) pour être contacté facilement.

2

Réception de la réclamation

L'entité de médiation de la consommation AME Conso **accuse réception de la réclamation et désigne** un membre médiateur de l'AME Conso afin de mener la médiation de la consommation, en veillant à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement en fonction des critères suivants :

- champ de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur
- disponibilité du membre médiateur
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

3

Examen de la recevabilité (article L612-2 du code de la consommation)

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un **délai de trois semaines** à compter de la saisine pour vérifier la recevabilité de la réclamation au regard des conditions fixées à l'article **L612-2 du code de la consommation** qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat
- la demande est manifestement infondée ou abusive
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

A ce stade 2 possibilités :

- **Si la réclamation n'est pas recevable** : Seul le consommateur est informé par le membre médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.
- **Si la réclamation est recevable** : Le membre médiateur notifie la recevabilité de la réclamation auprès du consommateur et du professionnel, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un **délai de 90 jours** à compter de cette notification (Article R 612-5 du code de la consommation) Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

4

Déroulement de la médiation

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties. (Art.R 612-1 du code de la consommation)

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, 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 **sa proposition de solution** en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique : (Art. R 612-4 du code de la consommation)

- 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.

La proposition rendue par le membre médiateur est confidentielle.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, laquelle vaudra accord et obligera les parties à l'exécuter, et fixe un délai de 15 jours pour accepter ou refuser celle-ci.