



Association de médiation

au service des consommateurs
et des professionnels



Qui sommes-nous ?

L'ANM créée en juin 1993 est une association qui regroupe des médiateurs indépendants venant de tous horizons professionnels et exerçant différents types de médiation dont la médiation de la consommation.



L'ANM, première association de médiateurs généralistes, tant en nombre qu'en ancienneté a pour objectif intangible de promouvoir la médiation et d'en garantir la qualité, dans le respect du Code National de Déontologie. De 2016 à 2022, une branche médiation de la consommation s'est développée au sein d'ANM.



Depuis le 1^{er} juillet 2022, ANM CONSOMMATION est devenue une association indépendante, autonome d'ANM, consacrée exclusivement à la médiation de la consommation. Elle est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 29 septembre 2016 de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).



A ce jour, plus de **14.000** professionnels ont désigné ANM CONSOMMATION comme étant leur médiateur de la consommation, qu'ils soient professionnels indépendants de tous secteurs ou membres de l'une des 25 fédérations qui nous ont fait confiance. Parmi les secteurs les plus représentés, nous comptons l'immobilier, les services à la personne, le transport, le contrôle automobile, le commerce et la vente en ligne.



Selon le code de la consommation,

deux obligations principales en découlent :



+ Adhérer

A un dispositif de médiation et permettre aux consommateurs d'y avoir accès gratuitement.

Selon l'article L612-1 du code de la consommation, depuis le 1^{er} janvier 2016, chaque professionnel doit permettre à tout consommateur l'accès effectif à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige, qui n'aurait pas été préalablement réglé par un recours ordinaire au dispositif mis en place par le professionnel (exercice de la garantie, réclamation, accès au service client..)



+ Informer

Le consommateur des coordonnées de votre médiateur du consommateur.

Conformément aux articles L 616-1 et R 616-6 du code de la consommation, le professionnel doit communiquer aux consommateurs les coordonnées du médiateur compétent dont il relève. Il est également tenu de fournir cette information dès lors qu'un litige n'a pas été réglé dans le cadre d'une réclamation préalable, directement introduite auprès de ses services.

En tant que professionnel, le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation dont vous relevez doivent être inscrits de manière visible et lisible sur : Votre site internet – votre CGV – vos bons de commande – ou tout autre moyen approprié en l'absence de ces supports et ce, conformément à l'art. L 641-1 du Code de la consommation.

Tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3000€ pour une personne physique et 15000€ pour une personne morale.



Pourquoi mettre en place un dispositif de médiation

Au-delà du cadre légal qui s'impose à tout professionnel, la médiation de la consommation apporte de nombreux bénéfices pour les professionnels et les consommateurs :

✘ Rapidité

Toute demande faite par un consommateur doit voir son aboutissement dans un délai de 90 jours. Le médiateur aide les parties à trouver une solution qui les satisfait ou à défaut, proposera une solution de médiation que chacun sera libre d'accepter.

✘ Image

En mettant tout en œuvre pour satisfaire les clients, les professionnels contribuent à renforcer l'image de qualité et d'engagement de leur entreprise. De nombreux témoignages de consommateurs soulignent que la conduite d'une médiation a pour effet de consolider leur confiance envers le professionnels et contribue à leur fidélité envers celui-ci.

✘ Efficacité

À partir du moment où le professionnel accepte la demande de médiation, celle-ci s'engage immédiatement et voit une issue positive dans plus de 80% des cas.

✘ Confidentialité

La médiation de la consommation est un processus couvert par la confidentialité. A moins que les deux parties en présence ne décident du contraire, les pièces produites, le contenu des échanges et la solution retenue sont et restent confidentiels.

✘ Économie

La médiation est un processus volontaire, chacun est libre d'y participer. Il évite dans la grande majorité des cas d'avoir recours à la justice. Les parties sont elles-mêmes "maitre d'œuvre" de la solution apportée au litige.

À propos

de la médiation de la consommation

→ La médiation de la consommation

est un processus structuré, volontaire et coopératif qui s'applique à la résolution des litiges pouvant exister entre un professionnel et ses clients, il repose sur la responsabilité et de l'autonomie des participants.

→ La médiation de la consommation

fait intervenir un médiateur tiers indépendant neutre et impartial, qui est dûment formé à la conduite du processus de médiation, au droit de la consommation et par son expérience ou son parcours a de bonnes connaissances du domaine pour lequel il intervient.

→ La médiation de la consommation

se déroule généralement sous la forme d'échanges oraux et écrits placés sous la conduite de Médiateur qui aide les participants à élaborer une solution à leur litige.

Si une solution ne se dégage pas, le médiateur, sur la base des informations échangées au cours de la médiation, sera amené à émettre au terme d'un délai de 90 jours, une proposition de solution qui sera soumise pour accord au consommateur et au professionnel.





La médiation : le déroulement

Ayant été informé par le professionnel du nom et du contact de son médiateur, le consommateur peut déposer une demande de médiation par courrier ou directement sur le site du médiateur.

Cette demande sera étudiée par le médiateur en charge du dossier qui se prononcera sur sa recevabilité dans les trois semaines.

Si la demande est recevable, le professionnel en sera informé et il lui sera demandé de se prononcer sur son acceptation d'entrée en médiation

Le professionnel est libre d'accepter ou refuser celle-ci, cependant des refus fréquents ou systématiques sont considérés comme les marques d'un dispositif non efficient ne permettant pas au consommateur d'exercer ses droits.

A ce titre le médiateur s'informerera auprès du professionnel de la raison de ces refus et envisagera avec lui les moyens à mettre en œuvre pour remédier à la situation.

En début de médiation, le médiateur informe les participants du déroulement du processus, il s'engage à les écouter, prendre connaissance des arguments de chacun, les recevoir ensemble et/ou séparément pour les aider à chercher un accord.

La médiation prend fin si un accord est trouvé par les participants ou à défaut, suite à la réception de la proposition de solution du médiateur que celle-ci soit acceptée ou non.



Témoignages



Jean, consommateur :

«Quelques semaines après l'achat de mon appartement, suite à une forte tempête, j'ai découvert une fuite d'eau provenant de la toiture. Le contact avec l'agence immobilière, qui avait été très bon tout au long de la vente, s'est brusquement tendu. Impossible de me faire entendre ! Voyant que rien n'avancait plus, j'ai fait appel au médiateur de la consommation de cette agence qui c'est saisi de ma demande et nous a permis assez rapidement de trouver une solution. J'ai été étonné de voir que la solution que nous avons trouvée était assez différente de ce que j'avais imaginé et pour tout dire, bien meilleure»

Isabelle, directrice d'une agence immobilière :

«Un client avait confié à mon agence la gestion locative de l'appartement de sa maman partie en maison de retraite et il se trouve que quelques mois après l'entrée dans les lieux, les locataires ont quitté l'appartement. Lors d'une visite, le client constate des dégradations non indiquées sur l'état des lieux de sortie. Il se retourne alors vers l'agence et demande une prise en charge totale des réparations. Nous n'étions pas d'accord pour une prise en charge totale et la situation s'est rapidement bloquée. Nous avons conseillé à notre client de déposer une demande de médiation, un médiateur est intervenu pour nous aider à sortir de l'impasse et nous avons finalement pu trouver ensemble une solution. Pour nous, le médiateur ANM Conso s'inscrit complètement dans le maintien de la qualité des relations avec nos clients»

Flashez-moi !



ANM CONSOMMATION
2, Rue de Colmar
94300 VINCENNES

+33(O)1 58 64 00 05
contact@anm-conso.com
www.anm-conso.com