





## OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL



**Tout professionnel fournisseur aux consommateurs de biens ou de services (\*) a l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable d'un éventuel litige et d'en informer ses clients.**

Il est précisé dans les différents textes que le dispositif mis en place à l'attention des consommateurs se doit d'être effectif, c'est-à-dire que les consommateurs doivent pouvoir facilement déposer leurs demandes, les voir prise en compte rapidement et être effectivement traitées.

(\*) Sont exclus les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, des services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Selon le code de la consommation, deux obligations principales en découlent :

### ADHÉRER

**à 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 1er 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 de la consommation**



Conformément aux articles L 616-1 et R 616-1 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 pu être 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  
(SI VOUS DÉSIREZ DISPOSER  
D'UN TEL SUPPORT)

VOS CONDITIONS  
GÉNÉRALES DE VENTE  
OU DE SERVICES

VOS BONS  
DE COMMANDE

TOUS MOYENS  
APPROPRIÉS EN L'ABSENCE  
DE TELS SUPPORTS

Vous devez mentionner l'adresse du site Internet du médiateur, afin de permettre un accès facile du consommateur au dispositif de médiation de la consommation. Pour le cas où vous procédez à de la vente en ligne, vous devez également indiquer votre adresse électronique sur votre site Internet, conformément à l'article 14-1 du Règlement (UE) numéro 524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013.

Conformément à l'article 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 3.000 € pour une personne physique et 15.000 € pour une personne morale.



#### Cadre réglementaire de la médiation de la consommation :

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL). Ce dispositif a pour objet d'offrir au consommateur un recours rapide, efficace et gratuit au règlement des litiges pouvant exister avec un professionnel, qu'il soit fournisseur de produits ou de services.

À cet effet, le code de la consommation a été modifié et fixe par les textes des articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, les modalités applicables à la médiation de la consommation sur le territoire Français et pour les litiges transfrontaliers.

L'ANM Conso, est agréée en tant que médiateur de la consommation par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 29 Septembre 2016. À ce titre, elle respecte toutes les obligations prévues par la loi, en particulier reprises dans sa Charte de médiation accessible sur son site internet : [WWW.ANM-CONSO.COM](http://WWW.ANM-CONSO.COM).

## 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, tant du point de vue des consommateurs que de celui du professionnel :

### **RAPIDITÉ**

Toute demande faite par un consommateur doit voir son aboutissement dans un délai de 90 jours à compter de la notification écrite de la recevabilité faite par le médiateur au consommateur et au professionnel. Le médiateur aide les parties à trouver une solution qui les satisfasse ou à défaut, proposera une solution de médiation que chacun sera libre d'accepter.

### **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.

### **SOUPLESSE**

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 "maître d'œuvre" de la solution apportée au litige.

### **CONFIDENTIALITÉ**

La médiation de la consommation est un processus couvert par la confidentialité, à moins que les parties en présence ne décident du contraire, les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers où invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

### **ÉCONOMIE**

Les tarifs de médiation de la consommation sont forfaitaires et connus à l'avance. Ils rémunèrent le médiateur pour le travail effectué et ne dépendent ni de la nature ni du montant du litige. Le médiateur s'engage à mettre tout en œuvre pour faire aboutir le processus. Le coût global d'une médiation (coûts directs, mobilisation des ressources du professionnel, temps passé) reste très inférieur à celui d'une action en justice.

### **IMAGE**

En mettant tout en œuvre pour satisfaire leurs 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 professionnel et contribue à leur fidélité envers celui-ci.



## À PROPOS DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION :



**1. 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 l'autonomie des participants.

La médiation 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 du médiateur qui va aider 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 une **proposition de solution** qui sera soumise au consommateur et au professionnel et **sollicitera leur accord** qui devra être obtenu (sauf litige complexe) au terme d'un délai de 90 jours.



**Une demande de médiation 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 pour une durée qui ne peut être inférieure à 6 mois à compter de la date de la clôture de la médiation acté ou constaté par le médiateur. Si une solution est trouvée au litige ou si les parties acceptent la proposition du médiateur il ne pourra plus être fait appel à la justice, à moins que de nouveaux éléments ne soient versés au dossier. Dans le cas contraire, le recours à la justice pourra se faire après que la médiation ait pris fin.



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

Il lui en est fait accusé de réception dans les 48 heures. Il est à noter que seul le consommateur est en droit de déposer une demande. Cette demande va être étudiée par le médiateur en charge du dossier qui se prononcera sur sa recevabilité dans les trois semaines.



## À PROPOS DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION :

Si la demande est recevable, le professionnel en sera informé et il lui sera demandé d'accepter l'entrée en médiation.

Le professionnel est libre d'accepter ou de refuser celle-ci, cependant, des refus fréquents ou systématiques d'entrée en médiation par le professionnel sont considérés comme la marque d'un dispositif non efficient, ne permettant pas réellement au consommateur d'exercer ses droits. À ce titre, le médiateur s'informerait auprès du professionnel de la raison de ces refus et envisagerait avec lui les moyens à mettre en œuvre pour remédier à la situation.

À l'entrée en médiation, les parties sont informées du déroulement de celle-ci et le médiateur s'engage à les écouter, prendre connaissance des arguments de chacun et/ou les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

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

## LA MÉDIATION EN PRATIQUE

**En tant qu'adhérent d'une fédération, vous bénéficiez des conditions de la convention de médiation signée entre l'ANM Conso et la fédération à laquelle vous appartenez.**

- ✓ Il vous est cependant **nécessaire d'adhérer à l'ANM Conso** en remplissant le formulaire simplifié spécialement créé à votre attention et accessible sur le site ANM Conso dans la rubrique "Professionnels/Adhérent d'une fédération". **L'adhésion est valable pour une durée de trois ans** à compter de la date de signature de la convention et peut être reconduite par tacite reconduction pour 3 années supplémentaires. Il vous est néanmoins possible de mettre fin à votre adhésion à l'issue de chaque période de 3 ans.
- ✓ L'adhésion a pour effet de remplir vos obligations et vous permet **de communiquer immédiatement** le nom de votre médiateur.
- ✓ **Si une demande** de médiation, saisie par un de vos clients **est jugée recevable**, vous en êtes immédiatement informé par courriel et un accès personnel et sécurisé au site ANM Conso vous est communiqué. Cet accès vous permet de prendre connaissance de la demande et vous prononcer sur votre accord pour débiter la médiation. Le site vous permet également de **communiquer avec le médiateur** ou de fournir des pièces utiles au dossier.
- ✓ Le site vous permettra par la suite de vous prononcer sur **votre acceptation de la solution envisagée**, qu'elle soit le fruit d'un accord trouvé entre les parties ou résultant d'une proposition de solution du médiateur. En outre, votre connexion vous donne un accès en ligne à l'historique des demandes et ce pour une période d'au moins trois ans.

# Nous contacter

ANM CONSOMMATION

02 Rue de Colmar  
94300 Vincennes  
France

**+33 (0) 1 46 81 20 95**

[contact@anm-conso.com](mailto:contact@anm-conso.com)  
[www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)