RAPPORT ANNUEL 2024

AME CONSO

Médiation de la consommation

www.mediationconso-ame.com

197 Boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS

Le mot de la présidente :



L'année 2024 a confirmé la stabilité et la crédibilité de l'AME CONSO en médiation de la consommation.

Avec près de **3 000 saisines**, dont **près de 80 % recevables**, notre équipe de membres médiateurs, a su démontrer son **efficacité**, son **professionnalisme** et son **engagement** dans le respect des valeurs fondatrices de la médiation : écoute, impartialité et dialogue constructif.

Les **délais de traitement** sont restés très inférieurs aux limites légales, **14 jours** pour la recevabilité et **46 jours** pour la clôture des médiations, témoignant d'une organisation fluide et d'une réelle réactivité au service des consommateurs et des professionnels.

2024 a également été marquée par un **renforcement de la spécialisation** de nos médiateurs dans leurs secteurs d'intervention, grâce à une formation continue, garantissant une connaissance optimale des enjeux, des pratiques et des règles juridiques propres à chaque domaine d'activité.

Ce bilan illustre les effets positifs d'une politique de **pédagogie**, d'**information claire** et d'un **accompagnement renforcé**.

Dans un contexte où la confiance entre consommateurs et professionnels demeure essentielle, l'AME CONSO poursuit sa mission : offrir un espace neutre, bienveillant et efficace pour la résolution amiable des différends.

Je remercie chaleureusement l'ensemble des membres **médiateurs**, des **partenaires professionnels**, ainsi que notre **équipe administrative**, pour leur investissement constant au service de cette belle mission d'intérêt général.

Ensemble, poursuivons ce chemin d'apaisement et de justice amiable.

Angela ALBERT
Présidente de l'AME CONSO

SOMMAIRE

1. Présentation de l'AME CONSO 4
   - Les membres de l'AME CONSO 4
   - La Formation continue des membres mediateurs 5
2. Champ de compétence de l'AME CONSO 5
3. Professionnels couverts par l'AME CONSO 7
4. L'activité de l'AME CONSO en 2024 7
5. Saisines irrecevables : Les motifs d'irrecevabilité 8
   - Hors champ de la médiation de la consommation 8
   - Dans le champ de la médiation de la consommation, mais irrecevables pour les motifs suivant 8
   - Répartition des saisines irrecevables en fonction du motif 9
6. Les Saisines recevables 10
   - Médiations non menées à leur terme 10
   - Médiations menées à leur terme se depomposent comme suit 10
   - Tableau de répartition des saisines recevables 11
7. Répartitions des réclamations par secteur d'activité 11
8. Délais de traitement de l'AME CONSO 13
   - Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité 13
   - Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation 14
9. Nature des Litiges les plus fréquemment rencontrés 14
10. Observation, recommandations et conclusion 15
11. La charte de l'AME CONSO 17

1. PRESENTATION DE L'AME CONSO

L'entité de médiation de la consommation AME a été référencée par la CECMC le 27 juillet 2016 et son renouvellement de l'AME CONSO est intervenue le 4 mars 2020.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO est situé au :
197 Boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS.

Son site internet est : www.mediationconso-ame.com.

L'équipe de l'AME CONSO

Le président en exercice de l'AME Conso est **Madame Angela ALBERT**.

Madame Emilie BARDOT, membre médiateur de l'entité de consommation AME Conso, responsable de l'organisation et de la gestion administrative, juridique, logistique et informatique de l'AME Conso assistée notamment de **Nicolas Albert** et **Jean SZMIEDT** et **Mathieu Bardot** chargé de l'informatique, des statistiques et du digital.

- **LES MEMBRES DE L'AME CONSO**

L'association des médiateurs AME CONSO regroupe en 2023, **29 membres médiateurs** de l'entité de médiation AME CONSO.

Les membres médiateurs de l'entité de médiation AME CONSO possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la Consommation, et en particulier, dans les secteurs dans lesquels ils interviennent : l'immobilier, le médico-social, les contrats, le sport, l'informatique... Une liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME CONSO est annexée à toute convention de médiation de la Consommation signée avec un professionnel, soumise à l'approbation de la CECMC.

Ils s'engagent en outre à suivre une formation continue en matière de médiation de la Consommation, mais également dans le secteur dans lequel ils sont désignés.

Ils ne peuvent pas être désignés s'ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le Consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et ne reçoivent aucune directive de qui que ce soit.

Ils sont soumis à une obligation de confidentialité qui s'applique entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation, et à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission. Le contenu de la proposition donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Les langues parlées par certains membres médiateurs de la Consommation AME CONSO sont :

- le français, l'anglais, l'italien, l'allemand et l'espagnol. Cette indication est mentionnée dans le profil du membre médiateur)

Toutefois, le processus de médiation se déroule principalement en français.

- **LA FORMATION CONTINUE DES MEMBRES MEDIATEURS**

Les membres médiateurs de l'entité de médiation AME CONSO sont tous formés à la médiation et en particulier à la médiation de la consommation dans les secteurs d'intervention de l'AME CONSO et ont suivi au cours de l'année 2024 une formation continue, tant théorique que pratique et en particulier dans le secteur des Auto-Ecoles et transport routier.

2. CHAMP DE COMPETENCE DE L'AME CONSO

A - Commerce de produits de grande Consommation

A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)

A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste…)

A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars…)

A05 - Commerce de tabac (débits de tabac), cigarette électronique

A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires…)

A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables…)

A08 - Horlogerie, bijouterie

A09 - Biens d'occasion (antiquaires, dépôts-vente, brocantes…)

B - Commerce électronique, vente hors magasin

B01 - Vente en ligne, vente à distance

B04 - Vente directe, démarchage

C - Immobilier, logement

C01 - Promotion, construction

C02 - Travaux d'architecte

C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)

C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers

C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)

C06 - Facilitation pour valoriser la vente d'un bien immobilier (conseil dans le domaine immobilier, mise en scène d'intérieur...)

C07 - Syndics de copropriétés

C08 - Déménagement

C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)

D - Energie, eau, assainissement

D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)

D04 - Energies renouvelables

D05 - Services Publics de l'eau et de l'assainissement collectif et non collectif

E - Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur

E01 - Installation de cuisines et salles de bains

E02 - Installation de piscines

E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique…)

E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration

E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)

E07 - Dépannages urgents à domicile

E08 - Location de matériels

F - Transport public de voyageurs, transport de marchandises

F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)

F05 - Transport maritime, transport fluvial

F06 - Transport aérien

F10 - Transport de marchandises, livraisons

G - Véhicules

G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motocycle, cycle, bateau, aéronef...)

G02 - Location longue durée (LDD), location avec option d'achat (LOA) de véhicules

G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service

G04 - Accessoires pour véhicules

G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto…)

G08 - Stationnement des véhicules (parcmètres, parcs de stationnement…)

G10 - Dépannage, remorquage

G12 - Destruction des véhicules hors d'usage (VHU)

G15 - Formation des conducteurs (auto-école)

H - Finance, banque, assurance, mutuelle

H03 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance

H05 - Assurance

H06 - Mutuelles

I - Communication, téléphonie, services postaux

I01 - Equipements informatiques et de communication

I02 - Réparation de produits électroniques grand public, dépannage informatique

I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques

I04 - Audiovisuel

J - Hôtellerie, restauration

J01 - Hôtellerie

J03 - Restauration

J04 - Organisation d'évènements

J05 - Livraison de repas à domicile

K - Tourisme, voyage

K01 - Agences de voyage, voyagistes

K02 - Villages, clubs de vacances

K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires

K04 - Séjours en temps partagé

K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning…)

L - Culture, loisirs, sport

L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos…)

L02 – Presse

L03 - Articles de puériculture, jouets

L04 - Articles de sport, articles de loisirs

L05 - Location d'articles de loisirs et de sport

L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)

L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...)

L08 - Théâtres, spectacles, musées

L09 - Cinéma

L11 - Coffret-cadeau (séjours, gastronomie, bien-être, sport-aventure, multi-activités...)

L12 - Jeux de hasard et d'argent

M - Bricolage, jardinage, animaux

M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)

M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)

M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)

M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toilettage, gardiennage...)

N - Produits et services à la personne

N01 - Parfumerie, produits de beauté

N02 - Parapharmacie

N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,)

N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)

N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,)

N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage…)

N08 - Crèches, assistantes maternelles

N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement

N10 - Cordonnerie, reproduction de clés,

N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service

O - Enseignement (autre que les prestataires publics de l'enseignement supérieur)

O01 - Etablissements privés d'enseignement

O02 - Enseignement à distance

O03 - Soutien scolaire

O04 - Séjours linguistiques, travaux de traduction et de correction de textes

O05 - Formation pour adultes

P - Services juridiques

P01 - Avocat

Q - Services d'assistance et d'intermédiation

Q01 - Agences de placement, agences de travail temporaire

Q03 - Développement personnel, activités d'assistance

Q05 - Astrologie, voyance...

Q06 - Activités d'enquête

Q07 - Sécurité privée, surveillance (télésurveillance, vidéosurveillance, protection et traitement des vitrages…)

R - Franchise

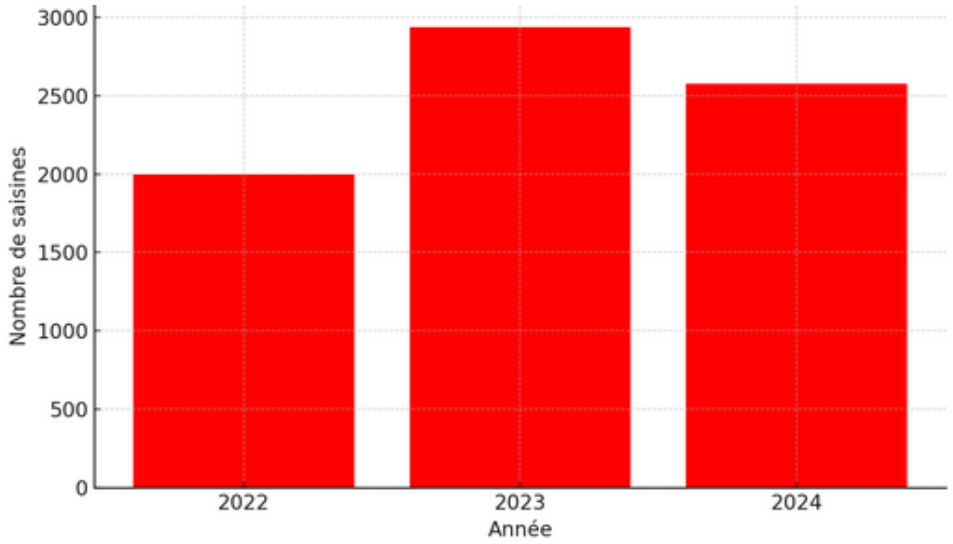
R01 - Franchise

3. PROFESSIONNELS COUVERTS PAR L'AME CONSO

En 2024, AME CONSO couvrait **18 459 professionnels** répartis sur un très large éventail de secteurs d'activité, allant du commerce de détail à la para-santé, en passant par la construction, l'enseignement, les loisirs, ou encore les services à la personne.

4. L'ACTIVITE DE L'AME CONSO EN 2024

Les saisines reçues au cours de l'année 2024 sont au nombre de **2575.**

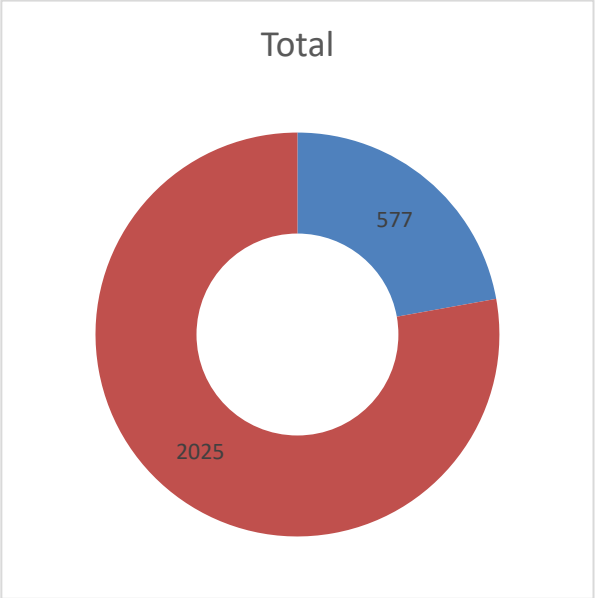


Les saisines effectivement traitées en 2024 sont au nombre de **2602**, y compris celles qui étaient en cours au 31 décembre 2023.

Elles se décomposent de la manière suivante :

- saisines irrecevables au nombre de **576**.
- saisines recevables au nombre **2026**.

Le nombre de saisine en cours, non clôturées au 31 décembre 2024 s'élève à **311**.



5. SAISINES IRRECEVABLES : LES MOTIFS D'IRRECEVABILITE

Le nombre global des saisines irrecevables s'élève à **576 sur 2 602 saisines** et se décompose comme suit :

- **HORS CHAMP DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

L'AME CONSO a été saisie de **257** réclamations hors champ de la médiation de la consommation.

- **DANS LE CHAMP DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION, MAIS IRRECEVABLES POUR LES MOTIFS SUIVANT :**
  - Le consommateur ne justifiant 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 : **89**
  - La demande est manifestement infondée ou abusive : **42**

Ce motif reste cependant très délicat à apprécier

- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : **27**

- 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 : **8**

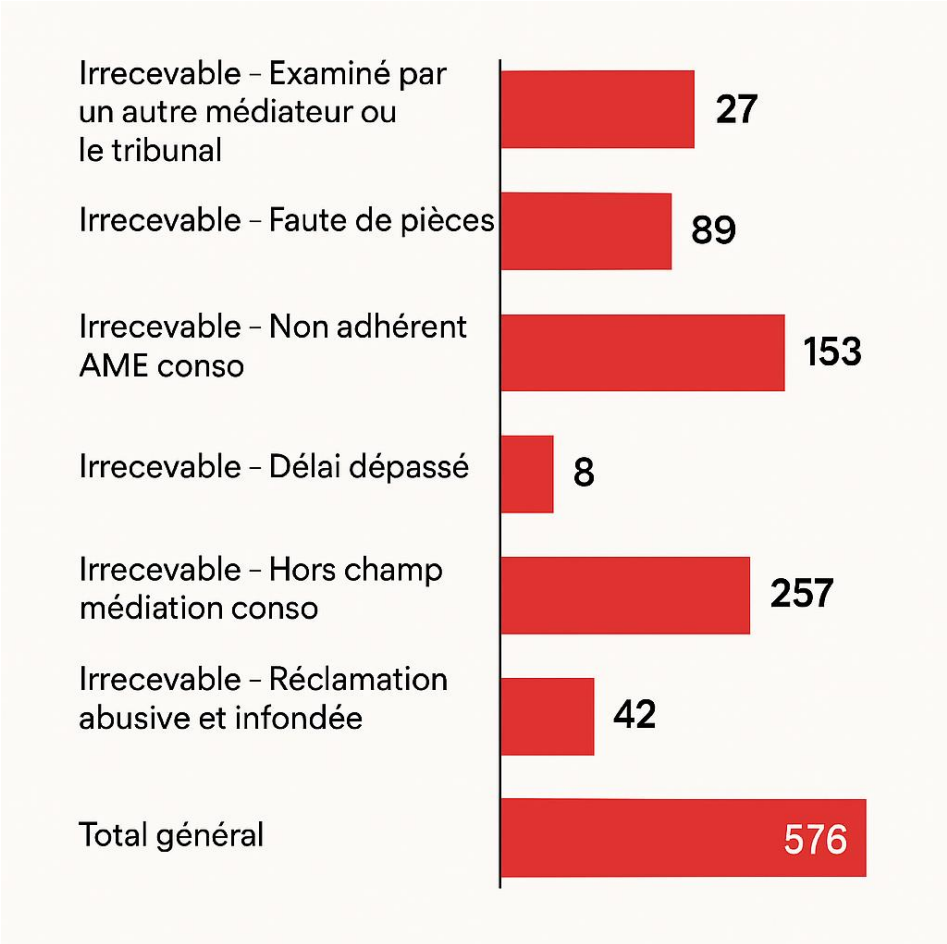
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur : **153** (l'AME CONSO n'est pas le médiateur désigné par le professionnel concerné).

Une information spécifique a été donnée tant aux professionnels qu'aux consommateurs sur les pratiques et les règles du droit de l'AME CONSO en conformité avec les textes du droit de la consommation, les exigences de la CECMC et les recommandations.

Ce travail pédagogique a été mené afin de collaborer en bonne intelligence avec les professionnels et les consommateurs.

Encore beaucoup de professionnels, non correctement informés inscrivent les coordonnées de l'AME CONSO sans avoir au préalable régularisé une convention avec l'AME CONSO et certains consommateurs ne comprennent pas toutefois le motif de l'irrecevabilité par l'AME CONSO.

- **REPARTITION DES SAISINES IRRECEVABLES EN FONCTION DU MOTIF**



6. LES SAISINES RECEVABLES

Les saisines recevables sont au nombre de **2026** soit près de 4/5 des réclamations et se décomposent comme suit :

- **MEDIATIONS NON MENEES A LEUR TERME**

Il s'agit des médiations **interrompues ou non initiées** qui sont au nombre de **1430**, soit 2/3 environ des saisines recevables.

Les motifs de refus de médiation ne sont pas toujours communiqués à l'AME CONSO.

Lorsque cette indication est donnée, les motifs sont souvent les suivants :

- Reprise des contacts et/ou négociations ou poursuite du contrat **en direct** entre le Professionnel et le Consommateur, ou avec le service client, ce motif de refus est toujours prépondérant et on ne peut que s'en réjouir.

- Le Professionnel estime avoir fait assez de concessions et d'efforts à l'égard du Consommateur et donc refuse la médiation.

- Le Professionnel craint l'effet « boule de neige » et considère qu'accepter de consentir un effort financier ou autre à un Consommateur aurait pour effet d'inciter tous les Consommateurs à introduire une réclamation.

- Certains professionnels pensent que le Consommateur n'ira pas jusqu'au procès compte tenu du coût élevé de la procédure en pensant qu'il sera toujours possible de transiger.

Depuis plusieurs années, il est à noter que certains professionnels ont toujours une politique de « frein » et d'obstruction systématique à la médiation de la Consommation malgré les mesures et les recommandations prises par l'AME CONSO.

En effet, l'AME CONSO a refusé à certains professionnels le renouvellement de la convention.

L'Ame CONSO a considéré qu'ils n'offraient pas la mise en œuvre d'une médiation de la Consommation efficace et efficiente, refusant systématiquement la médiation de la Consommation.

- **MEDIATIONS MENEES A LEUR TERME SE DEPOMPOSENT COMME SUIT :**

- Accord entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur : **319**

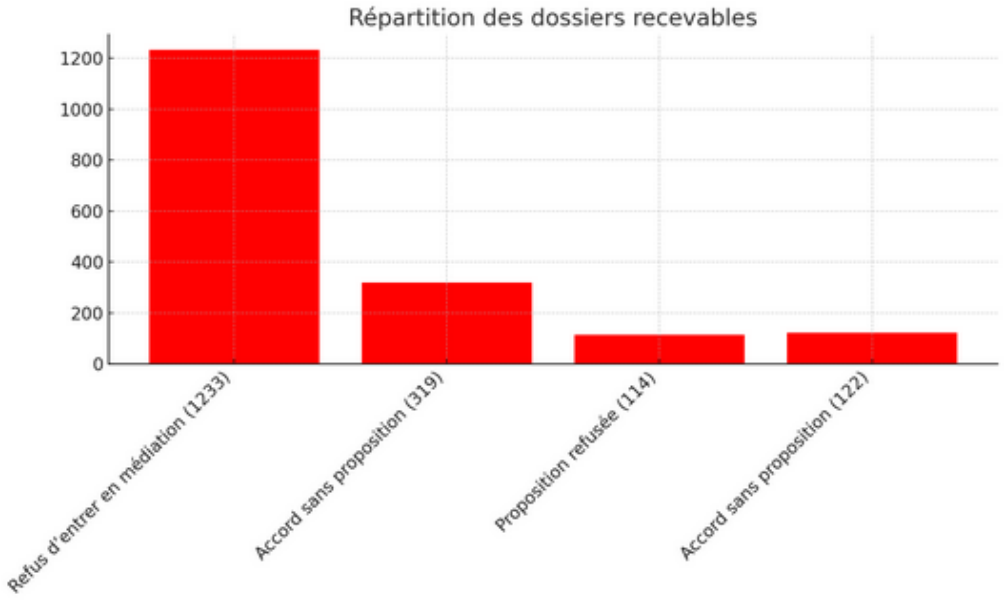
- Proposition du médiateur acceptée par les deux parties : **122**

- Proposition du médiateur refusée par l'une des parties : **155**
  - Refusée par le professionnel : **114**
  - Refusée par les parties : **16**
  - Refusée par le Consommateur : **25**

On note que ce sont les professionnels qui la plupart du temps refusent la proposition du membre médiateur. (5 fois plus que les consommateurs)

On ne peut que se réjouir que plus de la moitié des saisines aboutissent à un l'accord entre les parties sans même que la médiation soit initiée.

- **TABLEAU DE REPARTITION DES SAISINES RECEVABLES**



Certes, la médiation et en particulier la médiation de la consommation n'est pas obligatoire en France, cependant le nombre de refus des professionnels d'entrer en médiation est très important.

7. REPARTITIONS DES RECLAMATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITE

Les **2602** réclamations pour l'année 2024 ont concerné les secteurs d'activité suivants :

Secteurs	**Nombre de Secteur d'activité**
A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste?)	1
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars?)	69
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires?)	67
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables?.)	589
A08 - Horlogerie, bijouterie	7
B01 - Vente en ligne, vente à distance	1
B01 - Vente en ligne, vente à distance	322
B02 - Foires et salons	1
B04 - Vente en réunion	2

B05 - Vente directe, démarchage	2
C01 - Promotion, construction	18
C02 - Travaux d'architecte	3
C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)	2
C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers	63
C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)	172
C07 - Syndics de copropriétés	10
C08 - Déménagement	146
C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)	13
D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)	1
D04 - Energies renouvelables	37
E01 - Installation de cuisines et salles de bains	181
E02 - Installation de piscines	24
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique?)	44
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration	34
E07 - Dépannages urgents à domicile	5
F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)	3
F05 - Transport maritime, transport fluvial	3
F06 - Transport aérien	87
F10 - Transport de marchandises, livraisons	108
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motocycle, cycle, bateau, aéronef...)	14
G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service	3
G04 - Accessoires pour véhicules	4
G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto?)	11
G08 - Stationnement des véhicules (parcmètres, parcs de stationnement?)	5
G10 - Dépannage, remorquage	1
G12 - Destruction des véhicules hors d'usage (VHU)	1
G15 - Formation des conducteurs (auto-ecole)	98
H01 - Produits et marchés financiers	1
H03 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance	1
H06 - Mutuelles	3
I04 - Audiovisuel	1
J01 - Hôtellerie	12
J03 - Restauration	2
J04 - Organisation d'évènements	1
K01 - Agences de voyage, voyagistes	4
K02 - Villages, clubs de vacances	43
K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires	1
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning?)	1
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning…)	1

L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos?)	1
L03 - Articles de puériculture, jouets	1
L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)	68
L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...)	2
L08 - Théâtres, spectacles, musées	8
L09 - Cinéma	12
M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)	113
M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)	5
M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)	3
N02 - Parapharmacie	1
N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,?)	25
N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)	12
N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, onglerie, épilation, tatouage ?..)	4
N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,?)	1
N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage?)	43
N08 - Crèches, assistantes maternelles	1
N08 - Crèches, assistantes maternelles	11
N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement	38
N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service	1
O01 - Etablissements privés d'enseignement	12
O02 - Enseignement à distance	4
O05 - Formation pour adultes	5
Q06 - Activités d'enquête	1
Q07 - Sécurité privée, surveillance (télésurveillance, vidéosurveillance, protection et traitement des vitrages?.)	7
Total général	**2602**

On constate qu'une très large part des réclamations concerne le secteur du l'équipement de la maison, **589** soit plus de 1/5 des médiations.

Puis viennent les réclamations dans le domaine de la vente en ligne qui sont au nombre de **323.**

En troisième lieu, le secteur de la cuisine : **181** réclamations.

Puis **172** réclamations dans le secteur la gestion et la vente des biens immobiliers.

Enfin, **146** médiations dans le secteur du déménagement et enfin en ce qui concerne - Bricolage et équipements spécialisés au nombre de **113**.

8. DELAIS DE TRAITEMENT DE L'AME CONSO

- **DELAI MOYEN ENTRE LA RECEPTION DE LA DEMANDE ET LA DECISION DE RECEVABILITE**

La durée moyenne est de **13 jours**

Cette durée respecte totalement les délais légaux, ce dont nous nous félicitions.

- **DELAI MOYEN ENTRE LA DECISION DE RECEVABILITE ET LA FIN DE LA MEDIATION**

La durée moyenne est de **41 jours**.

Cette durée est très courte, l'AME CONSO prend en considération le souhait souvent évoqué des consommateurs de voir leur différend solutionné dans un temps très bref.

9. NATURE DES LITIGES LES PLUS FREQUEMMENT RENCONTRES

En 2024, les réclamations reçues par l'AME CONSO ont concerné principalement les secteurs de l'équipement de la maison, de la vente en ligne, de la cuisine, de la gestion immobilière et du déménagement.
L'analyse des dossiers met en évidence plusieurs tendances récurrentes selon les secteurs :

Équipement de la maison

- Non-conformité des produits livrés (dimensions, coloris, défauts de fabrication) ;
- Retards ou absence de livraison ;
- Exécution défectueuse du contrat (montage, installation) ;
- Litiges sur l'exercice du droit de rétractation ;
- Manquements aux engagements de garantie ou de service après-vente.

Sport et loisirs

- Résiliation ou suspension d'abonnements (maladie, maternité, déménagement) ;

- Fermetures d'établissements ;
- Désaccords sur la durée contractuelle ou la reconduction tacite ;
- Difficultés de remboursement en cas d'interruption de service.

Transport aérien

- Retards et annulations de vols entraînant des demandes de remboursement ;
- Perte, retard ou détérioration des bagages ;
- Contestations sur l'application des règlements européens en matière d'indemnisation.

Déménagement

- Retards dans l'exécution des prestations ;
- Casse, perte ou détérioration des biens confiés ;
- Facturations supplémentaires non justifiées ;
- Désaccords sur le volume estimé (cubage) ou les services convenus.

Immobilier et gestion locative

- Désaccords sur la restitution de dépôt de garantie ;

- Honoraires ou frais de gestion contestés ;
- Manquements aux obligations contractuelles de suivi ou d'information.

10. OBSERVATIONS, RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION

Observations générales :

L'analyse de l'année 2024 met en lumière la **stabilité et la maturité du dispositif de médiation** mis en œuvre par l'AME CONSO.

Les chiffres témoignent d'un **taux élevé de recevabilité (près de 80 %)**, d'un **respect exemplaire des délais légaux** et d'une **implication croissante des membres médiateurs** dans leur spécialisation sectorielle.

- Cependant, plusieurs constats récurrents appellent à une vigilance accrue :
  d'une part, un nombre encore significatif de **professionnels méconnaît ses obligations** en matière de médiation de la consommation.

- Certains indiquent les coordonnées d'un médiateur et en particulier de manière inappropriée de l'AME CONSO parfois choisies au hasard sur Internet — sans avoir conclu de **convention formelle**.

- D'autres assimilent la médiation à un service après-vente ou en font un usage purement formel pour se conformer à la réglementation, sans réelle volonté de dialogue amiable.

- Enfin, quelques professionnels persistent à **refuser systématiquement d'entrer en médiation**, compromettant ainsi l'esprit de la directive européenne et la confiance des consommateurs.

Même si on constate que la médiation est de mieux en mieux comprise et appréciée par les consommateurs. On observe parfois des **saisines abusives ou répétitives**, motivées davantage par une recherche d'indemnisation que par une volonté de règlement équilibré du différend.

Ce phénomène, bien que résiduel, souligne la nécessité d'une **information pédagogique** continue sur le rôle du médiateur et sur la **nature amiable et équitable du processus** car certains consommateurs pensent avoir tous les droits et sollicitent des indemnisations totales ou disproportionnées.

Recommandations :

À la lumière de ces constats, l'AME CONSO formule plusieurs recommandations pour renforcer l'efficacité et la crédibilité de la médiation de la consommation :

1. **Renforcer la sensibilisation des professionnels**
   - Informer et accompagner davantage les entreprises sur leurs obligations légales en matière de médiation.
   - Promouvoir la conclusion effective de conventions et la diffusion correcte des informations au consommateur.

2. **Encourager une meilleure implication dans le processus**
    - Sensibiliser les professionnels à l'intérêt économique et relationnel d'une médiation réussie.
    - Valoriser les démarches volontaires et exemplaires, notamment celles qui aboutissent à des accords spontanés.

3. **Poursuivre l'effort de pédagogie auprès du public**
    - Clarifier la portée de la médiation et rappeler qu'elle n'est pas un moyen de contester toute décision commerciale.
    - Expliquer le rôle de neutralité du médiateur et le caractère non contraignant du processus.

4. **Maintenir des standards élevés de compétence et d'éthique**
    - Continuer à former les membres médiateurs de l'AME CONSO, notamment dans les secteurs émergents (énergies renouvelables, numérique, e-commerce).
    - Garantir une impartialité totale, une confidentialité stricte et une écoute active au service des deux parties.

5. **Le dialogue institutionnel d'une manière constructive, qualitative et efficace**
    - Poursuivre la collaboration étroite avec la CECMC et avec les autres acteurs de la médiation pour harmoniser les pratiques.
    - Partager les retours d'expérience afin de favoriser une amélioration continue du dispositif national.

Conclusion :

L'année 2024 confirme que la **médiation de la consommation s'impose comme un outil essentiel de pacification des relations économiques**.

Elle permet à chacun, consommateur comme professionnel, d'être entendu, compris et respecté dans un cadre impartial, efficace et moins onéreux.

L'AME CONSO entend poursuivre sa mission en s'appuyant sur trois piliers :

- **l'indépendance**, la formation et l'expérience de ses médiateurs,
- **la compétence et la rigueur** de son équipe,
- **la pédagogie et la communication** envers les acteurs économiques.

L'objectif demeure inchangé : **rétablir la confiance, favoriser le dialogue et promouvoir une culture de la résolution amiable** au cœur de la relation de la médiation de la consommation.

11. LA CHARTE DE l'AME CONSO

Préambule

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.

L'entité de médiation de la Consommation AME CONSO et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la Consommation (Livre VI, Titre Ier du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO

L'entité de médiation de la Consommation AME CONSO a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la Consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout Consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME CONSO.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO est sis 197 Bd Saint-Germain 75017 PARIS.

Son site internet est : **www.mediationCONSO-ame.com**

I – CHAMP D'APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur, et mis en œuvre uniquement à sa demande. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s'applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS

Les notions de Consommateur et de professionnel sont définies à l'article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D'APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le

consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L'AME CONSO

II.1 – DESIGNATION

Les membres médiateurs de l'entité de médiation AME CONSO possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME CONSO est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l'approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l'entité de médiation de la Consommation AME CONSO, sont inscrits sur le site internet de l'AME CONSO.

II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE

Les membres médiateurs de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO s'engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d'indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L'AME CONSO propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE

Les membres médiateurs de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO ne peuvent pas être désignés s'ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l'entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

II.4 – CONFIDENTIALITE

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME CONSO :

- soit par internet (https://www.mediationCONSO-ame.com) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.

- soit par courrier postal : AME CONSO, 197 Bd Saint-Germain – 75017 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION

L'entité de médiation de la consommation AME CONSO accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME CONSO pour l'examiner.

L'AME CONSO veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;

- disponibilité du membre médiateur ;

- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME CONSO, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité 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.

Si la demande de médiation n'est pas recevable :

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

Si la demande de médiation est recevable :

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles 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. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, 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.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.
Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME CONSO suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME CONSO ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC

IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO

L'entité de médiation de la consommation AME CONSO a mis en ligne un site internet (https://www.mediationconso-ame.com) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'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, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

L'entité de médiation de la consommation AME CONSO met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie 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'elle 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.

IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC

L'entité de médiation de la consommation AME CONSO transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;

- 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.