

CHARTRE MEDIATION de la CONSOMMATION de L'AMBO

PREAMBULE

La défense du consommateur est au cœur de l'esprit de la directive votée par le parlement européen, le 21 mai 2013, relative au règlement extra judiciaire des litiges de la consommation et à leur résolution en ligne.

L'Association AMBO s'engage à respecter les règles et lois en vigueur qui ont découlé de cette directive, notamment les articles L 611-1 à L 611-3 et R 612-1 à R 616-2 du code de la consommation.

En tant qu'Association de Médiateurs, AMBO s'engage à :

- **Etre accessible** pour le consommateur en mettant à sa disposition une adresse postale ainsi qu'un site Internet lui permettant de déposer une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs par courrier ou en ligne.
- **Désigner des médiateurs neutres et indépendants formés** à la médiation et au droit de la consommation, qui s'engagent à signaler à la CECMC tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt.
- **Etablir un rapport annuel d'activité**
- **Signaler tout nouveau médiateur** ou tout départ de médiateur.

PRESENTATION DE L'AMBO

L'AMBO est une association, créée en 2012 essentiellement à l'initiative d'avocats.

Elle regroupe des médiateurs issus de secteurs professionnels divers tous formés à la médiation et ayant tous une grande expérience du conflit. Cette pluridisciplinarité permet de nombreuses possibilités d'intervention et une complémentarité selon les spécialités de chacun

Article 1 : Champ d'application de la médiation de la consommation

La médiation s'applique à tous les litiges commerciaux (nationaux ou transfrontaliers) de nature contractuelle qui opposent un professionnel, à l'un de ses clients consommateur, personne physique, intervenant en dehors de son activité professionnelle.

La demande de médiation est à l'initiative du consommateur.

Sont exclues les demandes relatives à des litiges concernant les services d'intérêt général non économique, les prestataires publics de l'enseignement supérieur et les services de santé.

De même la médiation ne s'applique pas :



- si 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 ;
- 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 ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Article 2 : le médiateur

1- désignation

En cas d'une demande de médiation formulée par un client consommateur du professionnel, **l'Association AMBO** désigne le médiateur(e), personne physique, de la liste ci-dessous :

Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC :

- | | |
|---------------------|--------------------|
| • Christine MAURIN | • Jean-Luc LE GOFF |
| • Christian TESSIER | • Dominique YSNEL |
| | • Nathalie MIDI |

2- Qualifications, compétences et devoirs

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- ✓ Avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- ✓ Disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- ✓ Etre nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- ✓ Etre rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ✓ Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant, le signaler ;

L'entité de médiation veille à ce que ses médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction, ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Ils s'engagent en outre à actualiser régulièrement leurs connaissances, notamment dans le cadre du respect de la labellisation exigée par la Fédération Française des Centres de Médiation (FFCM).

Le médiateur est désigné selon ses compétences en matière de médiation et de droit de la Consommation afin d'aider les parties à trouver une solution à leur différend. A défaut d'accord amiable, il propose une solution pour régler le litige, et ce dans les 90 jours à compter de la date de notification. Ce délai pourra être prolongé en cas de litige complexe.



3- Indépendance, neutralité et impartialité

Le médiateur est indépendant, neutre et impartial. Il s'engage à signaler à la CECMC tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts ; si le médiateur exerce la profession d'avocat, il s'engage à ne pas prendre comme client le professionnel ou le consommateur qui aurait fait l'objet d'une médiation.

Les personnes concernées par la situation reconnaissent au médiateur ses qualités d'indépendance, de neutralité et d'impartialité. Si ces qualités devaient être remises en cause, les personnes concernées par la situation s'engagent à l'exprimer aussitôt, soit pour y remédier, soit pour mettre fin à la médiation.

4 - Confidentialité

Il est rappelé que la médiation est soumise à l'application des dispositions de la loi du 8 février 1995 aux termes desquelles, « *sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de la confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties* ».

Cette **obligation de confidentialité** a un caractère **général et absolu**.

En conséquence, le médiateur, les personnes concernées par la situation et toute personne participant, même partiellement, à la médiation, s'engagent au strict respect de la confidentialité de ce qui sera dit ou échangé au cours du processus de médiation.

Aucune information ou pièce produite au cours de la médiation ne pourra être utilisée pendant ou après la médiation, sauf accord exprès et écrit des parties.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

5- Responsabilité

La responsabilité du médiateur est engagée en cas de manquement à son obligation de moyens dans la conduite du processus de médiation, notamment au regard du code de déontologie adopté par la Fédération Française des Centres de Médiation dont relève le médiateur.

L'association AMBO s'engage à signaler à la CECMC tout nouveau médiateur ou tout départ de médiateur. Chaque médiateur a souscrit une garantie Responsabilité Civile Professionnelle.

Article 3 : Déroulement du processus de Médiation

1 - Saisine de l'AMBO par le consommateur :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante :

AMBO
Maison des Associations
12, rue Colbert - B.37
56100 LORIENT

Adresse-mail : ambo.mediation@gmail.com



- Soit par voie électronique en remplissant le formulaire contact sur le site <https://www.ambo.bzh/mediation-consommation/>

Les demandes sont transmises en français.

2 – Réception de la demande de médiation :

Le médiateur d'AMBO accuse réception de sa saisine auprès du consommateur et auprès du professionnel. Il prend connaissance du dossier et contacte le consommateur pour recueillir toutes les informations utiles à la compréhension de la situation.

3 – Examen de recevabilité de la demande de médiation :

Dans les trois semaines suivant la réception du dossier, le médiateur de AMBO notifie sa décision de recevabilité ou de rejet de la demande de médiation.

Les conditions de recevabilité de la demande sont fixées par les dispositions de l'article L 612-2 du code de la consommation :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat ;
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal ;
- Le litige constitue un litige de la consommation entre un professionnel et un consommateur et rentre dans le champ de compétence du médiateur.

A l'issue de l'examen de recevabilité, le médiateur notifie:

- Soit au consommateur le rejet motivé de la demande ;
- Soit la recevabilité de la demande en rappelant aux parties qu'elles demeurent libres de se retirer du processus de médiation à tout moment.

4 - Fin de la médiation :

La médiation prend fin dans un délai maximum de 90 jours (sauf exception liée à la complexité du litige, dont AMBO informe les parties) à compter de la décision de recevabilité.

La médiation prend fin lorsque:

- Les deux parties parviennent à un accord ou acceptent la proposition de solution du médiateur
- L'une au moins des parties refuse la proposition de solution du médiateur, ce qui traduit l'échec de la médiation
- L'une des parties garde le silence à l'expiration du délai qui lui a été imparti pour se prononcer ce qui équivaut donc à un refus.



Le médiateur fixe un délai aux parties pour accepter ou refuser sa proposition. Il doit informer les parties des conséquences attachées à leur silence. Cette information doit figurer dans le courrier de notification aux parties de la proposition du médiateur.

5 - Notification de la fin de la médiation :

Dans le respect du principe de confidentialité, le médiateur de l'AMBO notifie la fin de la médiation au consommateur et au professionnel.

Article 4 : Assistance des parties au cours du processus de Médiation

Les parties, à leur charge, ont la faculté 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, à charge pour elles d'en aviser préalablement l'autre partie et le médiateur.

Article 5 : Prescription

Le consommateur doit introduire sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Les parties sont informées que, conformément aux dispositions de l'article 2238 du Code civil, les délais de prescription sont suspendus à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord écrit, à compter de la première réunion de médiation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée de six mois, au minimum, à compter de la date à laquelle soit l'une et/ou l'autre des parties, soit le médiateur, déclare(nt) que la médiation est terminée.

Article 6 : Issue du processus de Médiation

1 - Les parties sont libres, à tout moment, de mettre fin à la médiation, à charge pour elles d'en aviser les autres parties et le médiateur.

De même, si le médiateur considère que les conditions ne sont pas réunies pour une poursuite normale de la médiation, il peut mettre fin à la mission confiée, à charge pour lui d'en aviser les parties.

2 - A défaut d'un accord amiable entre les parties, le médiateur proposera une solution pour régler le litige.

En faisant connaître aux parties cette solution, il leur rappellera, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser cette 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 le juge.

Le médiateur indique dans son courrier qu'à défaut de réponse des parties dans un délai d'un mois, la solution est entérinée. Dans le cas contraire, la partie en désaccord devra en informer le médiateur par un écrit motivé.

Article 7 : frais et honoraires de la médiation

Les frais et honoraires de la médiation de la consommation sont gratuites pour le consommateur et pris en charge par le professionnel.



Article 8 : Données à caractère personnel

Le Client est informé de ce que le médiateur met en œuvre des traitements de données à caractère personnel afin de lui permettre d'assurer la gestion et le suivi des dossiers de ses clients. Ces données sont nécessaires pour la bonne gestion des clients et sont destinées à l'association et au médiateur.

Conformément à la loi Informatique et libertés, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, d'opposition pour motif légitime et à la prospection à l'adresse suivante :

ambo.mediation@gmail.com

ou par courrier postal à : **AMBO Maison des Associations - 12, rue Colbert - B 37 - 56100 LORIENT**, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Article 9 : Rapport annuel

AMBO s'engage à établir un rapport annuel qui indiquera :

- le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet,
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et les recommandations pour les éviter,
- la proportion de litiges refusés et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus,
- le pourcentage de médiations interrompues et les causes principales de cette interruption,
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- le pourcentage de médiations exécutées,
- le pourcentage de solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

*Vu / Le Président de l'AMBO
Christian TESSIER*

