CONVENTION INDIVIDUELLE

ENTRE LES SOUSSIGNES :

L'AME Conso, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

D'UNE PART

ET :

L'ESPASS de Podensac,
numéro de SIRET : 26330566600012, situé : 5 Allée Georges Montel 33720 PODENSAC prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « Le Professionnel»,

D'AUTRE PART

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

PM

PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au **titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel[1].

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC» prévue à l'article **L.615-1du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L. 613-1 du code de la consommation. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace et équitable.**

Le professionnel, pour sa part, exerce les activités suivantes:

- Hébergement de personnes Âgées et Handicapées

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

---

[1] Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée préalablement à la survenance de tout litige sur le site internet du professionnel sur ses conditions générales de vente ou de service. sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève. Le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

PM

CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code.**

Le professionnel désigne l'AME Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;

- des 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.

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à **l'annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute**, sens du **dialogue**, esprit **pédagogique, pragmatisme, disponibilité.**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

PM

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui permet notamment aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel déclare avoir connaissance.

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 ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- être 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 de la consommation AME Conso veille à ce que ces 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.

PM

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualificatif et/ou connaissance du secteur

- Disponibilité du membre médiateur

- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de **l'article R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec le professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DU PROFESSIONNEL

Le professionnel :

- **assume le coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;

- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par celle-ci;

- **fait preuve de coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;

PM

- **informe ses clients consommateurs** de la possibilité de recourir à l'entité de médiation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et **inscrit ses coordonnées** de **manière visible et lisible** sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par **l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation de la consommation AME Conso et le membre 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 client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL

Le coût se décompose en deux éléments :

1 - Adhésion annuelle

Le professionnel s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant de **35 € HT (soit 42 € TTC)** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (**soit 11,67 € HT/an soit 14 € TTC/an**) correspondant à la durée de la convention, soit **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

PM

2 – Coût de la médiation

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

Montant sollicité par le consommateur	Montant à la charge du professionnel
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par le professionnel qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION

A l'issue de **la durée de 3 ans,** la convention peut être renouvelée sur demande du professionnel et acceptation de l'AME Conso aux conditions définies par l'AME Conso pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et le professionnel ne sera plus inscrit** sur la liste des professionnels ayant désigné l'AME Conso en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, il conviendra de considérer les modifications introduites comme non validées par la CECMC et donc, non applicables.

ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES

PM

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'AME Conso de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduc.

ANNEXES

La présente convention est complétée par les documents suivants :

Annexe 1 : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

Annexe 2 : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)

PM

AME CONSO
mediation
CONSOMMATION

FHF
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR

N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT

AKNINE DELHIA
ALBERT ANGELA
BACHY EMELINE
BARDOT EMILIE
BERTHE ISABELLE
BOUBENDIR KAMEL
DJIAN YVES
GAMIETTE PATRICK GEORGES
GARLIN FERRARD ODILE
IMBERT ALIX
LEPAGE ROUSSEL VALERIE
MAIRET ARMELLE
ORDONNEAU NICOLE
ORMILLIEN PHANUEL
RAOULT EMMANUELLE
TCHIKINE ANNA

PM

ANNEXE 2

CHARTE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO

PREAMBULE

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 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris .

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

PM

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.

PM

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.

PM

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 Boulevard Saint-Germain, 75007 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.

PM

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.

PM

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.

PM

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 :

PM

- 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.

Le professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.

Fait à PARIS,

Pour le professionnel
M./Mme Philippe MARLATS
Qualité : Directeur délégué
Mail : direction@espass-podensac.fr
Tél. : 05-56-76-35-26

Date : 24/04/26
Signature

ESPASS 33720 PODENSAC
Le Directeur Délégué

Pour l'AME Conso:
Mme Angela ALBERT
Qualité : Présidente

Date : 24/04/2026
Signature

médiation conso CONSOMMATION

PM