

CONVENTION CADRE

Entre	Et
ANM CONSOMMATION 25 Allée Rose Dieng Kuntz 75019 PARIS Représentée par Aline DI MEGLIO, sa Présidente D'une part Ci-après dénommée « ANM Consommation »	AMAVIE 1 AVENUE GEORGE FRIER 38500 VOIRON Représenté par PASCAL LORENTE son Président D'autre part Ci-après dénommé « AMAVIE »

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

Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :

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 professionnel¹.

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.615-1 du 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, ANM Consommation déclare être d'ores et déjà référencée par la CECMC et inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

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.

A cet effet, ANM Consommation a constitué une équipe de médiateurs et est en mesure d'offrir à AMAVIE un service de médiation à proposer à ses adhérents.

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, ANM Consommation 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.

AMAVIE pour sa part, est une association dont les adhérents exercent des activités de Bien-être soit **N06** selon la codification CECMC.

Pour répondre aux exigences relatives au traitement extrajudiciaire des litiges de la consommation, AMAVIE souhaite proposer à ses adhérents une solution de médiation conforme aux textes en vigueur avec une entité agréée par la CECMC, étant précisé que chaque professionnel adhérent à AMAVIE reste libre de choisir son médiateur.

ANM Consommation ayant obtenu son référencement auprès de la CECMC, les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

Article premier : 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 AMAVIE et ANM Consommation, 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.

AMAVIE désigne ANM Consommation comme médiateur de la consommation compétent pour le règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation susceptibles d'intervenir entre ses adhérents et leurs clients consommateurs.

En particulier, ANM Consommation est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur, les litiges de la consommation relatifs aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels adhérents à AMAVIE qui exercent des activités de bien-être et qui ont choisi ANM Consommation comme médiateur de la consommation.

Article 2 : Engagements d'ANM Consommation

ANM Consommation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents à AMAVIE.

ANM Consommation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure en annexe 1 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.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen leur permettant d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe de la présente convention. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à la disposition des professionnels adhérents à AMAVIE, sur son site internet, un formulaire d'adhésion permettant à ceux qui le souhaitent, après avoir pris connaissance de la présente convention cadre signée avec AMAVIE, d'adhérer en ligne à cette convention et de désigner ainsi ANM Consommation comme médiateur de la consommation.

Elle met à jour son site internet en mentionnant les professionnels adhérents à AMAVIE qui ont choisi ANM Consommation comme médiateur de la consommation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

ANM Consommation, dont l'unique objet est de proposer des services de médiation de la consommation se dote des moyens humains et matériels pour accomplir pleinement sa mission, en particulier par la mise à jour régulière de son site internet, la tenue d'un standard téléphonique, la formation continue des médiateurs désignés et de son personnel permanent.

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

Article 3 : Liste des médiateurs

ANM Consommation désigne plusieurs médiateurs, personnes physiques, figurants à la liste figurant en annexe 1 de la présente convention. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC.

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

- Avoir une expérience juridique de la médiation ou une formation spécifique à la médiation,
- Disposer de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation (formation, expérience),
- Être nommés pour une durée minimale de trois ans,
- Être rémunérés sans considération de l'enjeu ou du résultat de la médiation,
- Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

ANM Consommation 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 d' AMAVIE, ni d'ANM Consommation.

A réception de chaque saisine de consommateur, ANM Consommation désigne un médiateur, parmi la liste jointe en annexe 1.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, 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 adhérent à AMAVIE ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur désigné.

De même, si le professionnel adhérent à AMAVIE ou le 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 d'un autre médiateur, figurant sur la liste de ceux affectés à la présente convention et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, ANM Consommation pourvoit autant que possible au remplacement du médiateur initialement désignée.

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

Article 4 : Engagements de AMAVIE

AMAVIE s'engage à :

- Informer, dans les meilleurs délais, ses adhérents de la signature de la présente convention, de sa prise d'effet, et de leurs obligations, s'ils choisissent ANM Consommation comme médiateur de la consommation, de mentionner les coordonnées complètes d'ANM Consommation sur leur site internet et dans leurs documents contractuels,
- Etablir un lien depuis son site internet vers le site internet d'ANM Consommation afin d'informer ses adhérents de l'existence de la présente convention cadre et de leur permettre de prendre connaissance des règles et du processus de la médiation de la consommation et de choisir, s'ils le souhaitent, ANM Consommation comme médiateur de la consommation,
- Ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation d'ANM Consommation ou du médiateur, personne physique, désigné par ANM Consommation et de ne pas prendre part, sous quelque forme que ce soit, à la gestion de l'activité de médiation de la consommation.

Article 5 : Engagements des professionnels adhérents à AMAVIE

Chaque professionnel adhérent à AMAVIE qui a choisi ANM Consommation comme médiateur de la consommation, s'engage à :

- Assumer le coût des médiations conformément aux dispositions de l'article 7 de la présente convention.
- Ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation d'ANM Consommation ou du médiateur, personne physique, désigné par ANM Consommation.
- Faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur.
- Informer ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à ANM Consommation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

Article 6 : Confidentialité

La médiation de la consommation 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 aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord du professionnel adhérent à AMAVIE et du consommateur, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

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

Enfin, il convient de rappeler que, conformément à l'article R615-10, la CECMC « *peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission* ».

Article 7 : Coût de la médiation

Le principe édicté par la loi est la gratuité pour le consommateur, le coût des médiations étant à la charge exclusive du professionnel.

La rémunération de la médiation sera versée à ANM Consommation sur la base des tarifs repris ci-dessous :

Le coût de l'abonnement annuel est de 100 euros HT pour les adhérents soit une facture triennale de 300€HT payable à la souscription.

Le coût d'adhésion étant à la charge des adhérents.

Par ailleurs, les frais suivants seront appliqués :

Traitement des saisines

Les saisines de la médiation d'ANM Consommation par les consommateurs arrivent par courrier ou via le site internet. Un accusé de réception est signé par ANM Consommation et envoyé au consommateur selon les modalités de la saisine (courrier ou site). En premier lieu, le médiateur, personne physique, désigné par ANM Consommation dans le cadre de la présente convention, procède à l'analyse de la recevabilité du dossier.

Une fois le dossier déclaré recevable, le médiateur, notifie au professionnel adhérent à AMAVIE et au consommateur sa saisine. Ce n'est qu'à compter de cette notification que le médiateur peut communiquer au professionnel adhérent à AMAVIE ou au référent désigné par ce même professionnel des éléments du dossier. Ce référent ne peut être un salarié de AMAVIE. Il est à noter que les saisines ne sont contrôlables ni par AMAVIE ni par le professionnel adhérent à AMAVIE, partie au litige.

Le traitement des saisines n'est pas facturé.

Traitement des médiations

Au prononcé de la recevabilité, le médiateur détermine le type de forfait applicable au dossier et en informe le professionnel. Le forfait couvre l'entièreté des couts liés à la conduite de la médiation. Ce forfait consiste en un engagement de moyens visant à conduire au mieux la mission de médiation, il est déterminé en fonction de la complexité du dossier.

Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de solution si nécessaire. **Coût : 300 € HT.**

Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec le professionnel adhérent à AMAVIE Rédaction d'une proposition de solution si nécessaire. **Coût : 600 € HT.**

Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et le professionnel adhérent à la AMAVIE organisation de réunions en présence des parties au litige, et/ou recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de solution si nécessaire. **Coût : 900 € HT.**

Article 8 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans à compter de sa signature, sous réserve de sa validation par la CECMC.

Pendant cette période, la convention est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans. ANM Consommation rappellera à AMAVIE la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus

tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

ANM Consommation et AMAVIE peuvent dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre recommandée adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

Article 9 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC. ANM Consommation sera informée par courrier nominatif de la validation de la présente convention par la CECMC.

Toute modification de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont affectés fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. A défaut, le référencement d'ANM Consommation peut être retiré par la CECMC.

Article 10 : Accès au service

I - Activation

L'activation de la présente convention se fait dans un délai de 72 heures suivant le règlement de la première facture. On entend par activation :

- La mise à jour de la liste des conventions de médiation accessibles sur le site internet d'ANM Consommation permettant d'une part aux consommateurs de déposer leurs saisines et d'autre part à ANM Consommation de prendre en compte les demandes de médiations arrivant par courrier postal.
- La remise au professionnel des pièces justifiant de son adhésion au service de médiation de la consommation.

II – Inexécution

En application de l'article 1219 du Code civil, modifié par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2 qui stipule "une partie peut refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave", ANM Consommation se réserve le droit de suspendre les services rendus au titre de la présente convention en cas de défaut de paiement des échéances. Le défaut de paiement ne peut être constaté qu'à l'issue du processus de recouvrement des factures d'ANM Consommation qui prévoit plusieurs relances par voie électronique et postale, avant l'éventuel recours à un service de recouvrement externe. Le cas échéant, le professionnel sera informé formellement par écrit, et ce au moins 30 jours avant la suspension des services. La suspension des services est signalée au consommateur via le site internet ou par retour de courrier en cas de nouvelle demande de médiation. Le traitement des médiations en cours se poursuit jusqu'à leur aboutissement. Le professionnel ne peut plus justifier de son adhésion au service de médiation. Le service est réactivé dans un délai de 72 heures suivant la

régularisation de la créance. La suspension des services exécutée au titre du présent article et quelle qu'en soit la durée, ne peut être invoquée par le professionnel pour ne régler qu'une part de la facture émise, celle-ci restant redevable intégralement.

Article 11 : Règlement 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 12 : Dispositions finales

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 d'ANM Consommation 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.

Sont annexées à la présente convention et en font partie intégrante :

- La liste des médiateurs affectés à celle-ci (annexe1)
- La Charte de la médiation d'ANM Consommation (annexe 2)
- Le processus interne de déroulement de la médiation ANM Consommation (annexe 3)

Fait à Paris le 14 / 04 / 2026 en trois exemplaires,

Pour ANM Consommation

Aline DI Meglio, sa présidente

Signature :



Pour AMAVIE ,

Pascal Lorenté, président

Signature :



ANNEXE 1

Liste des médiateurs

- Daniel BENYAHIA
- Hélène ABELSON GEBHARDT
- Michel CARADEUC