

## ADHÉSION AMN

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, chaque professionnel doit garantir aux consommateurs un recours gratuit à un dispositif de médiation en cas de litige. Cette mise en place est obligatoire pour tous les litiges dans le cadre de ventes ou de prestations de services entre un professionnel et un consommateur. (cf. ordonnance du 20 août 2015 et décret du 30 octobre 2015 - art. L611-1 et s. et R612-1 et s. du code de la consommation)

L'agence BILAN PATRIMOINE est adhérente à l'**ANM : Association Nationale des Médiateurs**.

### Qui contacter ?

Pour tout litige afférent à l'exécution du présent mandat, le mandant, s'il est un « consommateur » au sens de l'article liminaire du code de la consommation, est informé qu'il peut saisir le médiateur de la consommation :

- soit par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h au : **01 58 64 00 05**
- soit par mail à notre nouvelle adresse : [contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com)
- soit par courrier postal à l'attention de l'ANM CONSOMMATION, 2 rue de Colmar 94300 Vincennes

### Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

C'est un dispositif qui permet à tout client / consommateur qui aurait tenté de résoudre à l'amiable un litige avec un professionnel (sans y parvenir), de saisir s'il le souhaite, le médiateur de la consommation que le professionnel lui aura indiqué. La mission du médiateur est d'aider les parties à trouver un accord pour éviter de recourir à un tribunal.

### La médiation a-t-elle un coût ?

La médiation est **gratuite pour le consommateur**

### Qui peut saisir le médiateur ?

Rappelons que « le client » dans les termes de la médiation de la consommation, est obligatoirement une personne physique. Les contrats passés avec une personne morale (syndicat de copropriétaires, ASL, etc.) sont donc exclus de la médiation.

Par ailleurs, les litiges pouvant directement opposer un copropriétaire au syndic professionnel sont en principe exclus de la médiation puisque le contrat de syndic ne crée pas de lien direct avec chaque copropriétaire pris individuellement.

### Quels types de litiges précisément, peuvent entrer dans le cadre de la médiation ?

Seuls les litiges nés dans le cadre d'un **contrat conclu** (mandats de vente, recherche, location, gérance, etc.) peuvent être pris en compte.

Ainsi, sont exclus les litiges nés dans le cadre d'une "**simple relation**". Par exemple, un litige entre un locataire et un administrateur de biens, ou entre un acquéreur et un agent immobilier (en l'absence de mandat de recherche) n'est pas éligible à la médiation de la consommation.