Médiateur FNA
Tour Kupka B,
16 Rue Hoche
92906 La Défense Cedex
www.mediateur.fna.fr

CHARTE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION AUPRES DE LA FNA

Préambule

La Fédération Nationale de l'Automobile (***FNA***), créée en 1921, est une organisation professionnelle regroupant les entreprises intervenant dans la filière de l'après-vente automobile. Elle veille depuis des décennies à renforcer la confiance des consommateurs à conclure des contrats de vente ou des prestations de service avec des professionnels de l'automobile. La FNA partage pleinement la volonté des autorités européennes et nationales de mettre en place un règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation, notamment suite à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au REL et son décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, codifiés dans le code de la consommation (Art. L 611-1 à art. L 616-3 et R 612-1 à R 616-2).

Les litiges survenant entre professionnels de l'automobile et consommateurs se résolvent dans la pratique par des arrangements amiables à condition que les parties aient pu échanger sur des données juridiques et techniques. La FNA a souhaité proposer aux consommateurs un mode alternatif de règlement des litiges, conformément aux dispositions susvisées du code de la consommation, afin d'aider les parties à rétablir le dialogue et éviter, si cela est possible, une action judiciaire longue, coûteuse et éprouvante.
La présente charte rédigée conformément aux dispositions du code de la consommation relatives à la médiation de la consommation vise à faciliter ainsi la recherche d'une solution amiable fondée sur des exigences, en termes **d'équité**, **d'indépendance**, de **confidentialité** et de **compétence** du médiateur de la consommation. Ces critères constituent le socle commun à chaque dossier qui lui serait soumis.

Il est entendu que cette **procédure est gratuite**[1], **non obligatoire ou contraignante pour le consommateur** qui souhaiterait y recourir. Il peut saisir le médiateur de la consommation **seul ou être représenté par un avocat ou encore se faire assister par toute personne de son choix** dont une **association de consommateurs**. Dans ce cas, il est rappelé que les frais induits par cette représentation ou assistance restent à la charge du consommateur conformément à l'article R 612-1 du Code de la consommation[2]. Enfin, rien n'interdit aux parties de solliciter l'avis d'un expert indépendant. Les frais restent également à la charge de celui qui le demande, sauf si la demande est conjointe selon la même disposition. Les frais sont alors partagés.

Chacune des parties reste libre d'y mettre un terme ou de saisir la juridiction compétente. Ceci étant posé, en choisissant de soumettre leur litige au médiateur de la consommation, elles veillent à respecter les termes de la charte.

[1] A l'exception des frais prévus aux points c et d de l'article R 612-1 du Code de la consommation détaillés à l'article 8 de la présente charte.
[2] L'intégralité des dispositions relatives à la médiation sont consultables et téléchargeable sur notre site.

Article 1 - Définitions

"Consommateur" : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale,

"Professionnel" : toute personne physique ou toute personne morale, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom et pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale,

"Contrat de vente" : tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;

"Contrat de prestation de services" : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix,

« Litige national » : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;

« Litige transfrontalier » : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;

« Médiateur » : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

“ Médiation des litiges de la consommation ” : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;

Article 2 - Objet de la charte

Cette charte précise les modalités de fonctionnement et d'utilisation de la médiation mise en place en vue du règlement extrajudiciaire d'un litige national ou transfrontalier survenant entre un consommateur et un professionnel de l'automobile. On entend par professionnel de l'automobile, tout professionnel dont l'activité relève de la convention collective des services de l'automobile à l'exclusion des branches métiers non structurées au sein de la FNA.

Le médiateur de la consommation couvre les litiges impliquant des consommateurs et des professionnels ayant la qualité de :

- Carrossiers

- Centres de contrôle technique

- Commerce de véhicules neufs ou d'occasion *(Agents de marques, Concessionnaires, Négociants en*

véhicules)

- Démolisseur (destruction de véhicules hors d'usage – VHU)

- Dépanneurs-remorqueurs

- Détaillants en carburants (stations-services)

- Entreprises de formation des conducteurs (auto-écoles)

- Fouriéristes

- Location de courte durée de véhicules

- Mécaniciens, réparateurs automobiles

- Stations de lavage de véhicules

- Vente de pièces détachées ou d'accessoires pour véhicules

Les consommateurs et les professionnels souhaitant bénéficier des services du médiateur auprès de la FNA veillent à respecter les dispositions de la charte et celles du code de la consommation en matière de médiation de la consommation.

Article 3 - Principes fondamentaux de la charte

La présente charte établit des exigences garantissant au requérant, qu'après le dépôt de sa réclamation, il ait **accès à une procédure transparente, efficace, équitable, et de qualité**.

Article 4 – Le Médiateur de la consommation

Afin d'assurer la pleine efficacité de la médiation, le médiateur de la consommation dispose des compétences nécessaires. Il est **indépendant et impartial** dans le traitement des dossiers qui lui sont soumis. Le médiateur de la consommation s'engage à respecter les termes de la présente charte dans toutes ses dispositions, et celles du code de la consommation en matière de médiation de la consommation.

Article 4-1 – Désignation du médiateur de la consommation

Le médiateur de la consommation est désigné par le Président national de la FNA pour **une durée de trois ans** renouvelables. Son mandat est irrévocable, sauf cas de force majeure. Dans ce cas, le Président National en informe sans délai la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM).

Le Médiateur auprès de la FNA a été inscrit en tant que médiateur de la consommation sur la liste des médiateurs notifiés à la Commission européenne par décision du 22 juillet 2016 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Son agrément a depuis lors été renouvelé tous les trois ans par la CECMC.

Afin de remplir pleinement ses missions, le Médiateur de la consommation peut s'appuyer ou requérir, s'il le souhaite et à sa seule discrétion, l'avis de professionnels justifiant notamment d'aptitudes ou de compétences spécifiques indéniables. Ces référents techniques peuvent notamment relever du secteur de l'expertise automobile, des équipementiers, des professionnels du droit.

Article 4-2 -Indépendance

Le médiateur de la consommation n'entretient aucun lien hiérarchique et fonctionnel avec la FNA ou ses adhérents. A ce titre, il dispose de moyens financiers propres et des moyens humains placés sous son autorité directe.

La FNA s'interdit de s'immiscer dans la mission du médiateur de la consommation et ne dispose d'aucun pouvoir d'injonction ou de contrôle sur la conduite de la médiation et sur les propositions de solution qui pourraient être rendues.

Article 4-3 – Formation, compétence et aptitude du médiateur de la consommation

Le médiateur de la consommation est désigné pour son expertise et sa connaissance des problématiques des métiers de la filière de l'automobile. Ancien professionnel de l'automobile, il dispose des **aptitudes requises pour comprendre le différend qui oppose les parties, en cerner les implications juridiques, techniques et financières.**

Le médiateur de la consommation justifie d'une formation ou d'une expérience dans le domaine de la médiation et d'une compréhension générale du droit. Il est en outre formé régulièrement sur l'évolution des systèmes de médiation. Son intervention doit s'exercer tout au long de la procédure en toute impartialité et indépendance. Aucune partie ou tiers n'est en droit de donner des instructions ou consignes visant à orienter l'issue du litige.

Au-delà de ses compétences professionnelles, le médiateur de la consommation doit faire preuve de qualités indispensables à toute procédure de médiation à savoir, **capacité d'écoute des parties, pédagogie tant à l'écrit qu'à l'oral** afin d'être parfaitement compris des parties.

Article 4-4 – Conflits d'intérêts

Le médiateur de la consommation **communique sans délai à la CECM et aux parties toutes circonstances susceptibles d'affecter ou d'être considérées comme affectant son indépendance** et son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'il est chargé de résoudre[3]. Cette obligation de communication de ces évènements s'impose tout au long de la procédure.

Dans ce cas, les parties peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission sauf si elles acceptent qu'il le traite. En tout état de cause, le médiateur de la consommation communique aux parties les coordonnées d'un autre médiateur de la consommation auxquels elles peuvent recourir.

[3] Article R 613 -1 du Code de la Consommation

Article 4-5 – Confidentialité

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, pénale et administrative. Le médiateur de la consommation est garant de la confidentialité des litiges qui lui sont soumis tout au long de la procédure. La **confidentialité étant une composante fondamentale de la médiation**, cette obligation s'impose aux tiers auxquels le médiateur de la consommation fait appel pour avis ou expertise.

Les parties doivent pourvoir échanger librement sans crainte. Les informations communiquées durant une procédure ne doivent pas être divulguées, sauf contrainte légale ou judiciaire. Dès lors, seules les parties et les services dédiés à la médiation peuvent avoir accès aux informations tenant aux noms et à la qualité des parties, à l'objet du litige, aux dommages ou préjudices constatés ou encore aux propositions visant à transiger le différend dans les conditions prévues à l'article R 612-3 du Code de la consommation.

Enfin, le contenu des propositions de solution rendues par le médiateur de la consommation doit rester confidentiel.

Article 5 – Litiges ne pouvant être examinés par le médiateur de la consommation

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

a) 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 ;

b) La demande est manifestement infondée ou abusive ;

c) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

d) 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 ;

e) Le litige n'entre pas dans son champ de compétence prévu à l'article 2 de la présente charte.

Conformément à l'article L. 611-3 du code de la consommation, la médiation de la consommation ne s'applique pas :

1° Aux litiges entre professionnels ;

2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de

consommation ;

5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Lorsque la demande de médiation déposée par le consommateur entre dans l'un de ces cas, il est informé par le médiateur du motif de l'irrecevabilité de son dossier.

Article 6 – Obligation pour le professionnel d'être adhérent de la FNA

Le Médiateur FNA est exclusivement compétent pour connaître des litiges opposant un consommateur à un professionnel adhérent à la FNA et à jour de sa cotisation.

L'adhésion du professionnel à la FNA est vérifiée lors du dépôt de la demande de médiation par le consommateur.

En conséquence, tout professionnel qui communique aux consommateurs les coordonnées du Médiateur FNA s'engage à maintenir son adhésion à la FNA pendant toute la période au cours de laquelle ces coordonnées sont portées à leur connaissance. À défaut, il lui appartient de retirer sans délai toute référence au Médiateur FNA de ses supports d'information et de les remplacer par les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève.

Article 7 – Comment saisir le médiateur de la consommation ?

Il est rappelé que le médiateur ne peut être saisi qu'à l'initiative du consommateur ou de son représentant.

La saisine du médiateur de la consommation se fait en **langue française par écrit, et doit être accompagnée de justificatifs :**

- Soit **directement en ligne** sur l'interface de téléchargement proposée sur le site Internet www.mediateur.fna.fr

- **Soit par courrier postal** à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de la FNA

Tour Kupka B

16 rue Hoche

92906 Paris La Défense

Le consommateur, auteur de la réclamation, peut saisir le médiateur de la consommation **seul ou être représenté par un avocat ou encore se faire assister par toute personne de son choix** dont une association de consommateurs. Dans ce cas, il est rappelé que les frais induits par cette représentation ou assistance restent à la charge du consommateur conformément à l'article R 612-1 du Code de la consommation.

Le consommateur peut télécharger sur le site du médiateur FNA un formulaire de dépôt de sa réclamation pour l'aider à construire son dossier. Ce formulaire est en outre accompagné d'une liste de pièces pouvant lui être demandées. Il convient à minima de communiquer au médiateur les pièces suivantes :

- Exposé du contexte de la demande
- Copie de la réclamation écrite adressée au professionnel, et datant de moins d'un an (obligatoire)
- Copie du contrat, bon de commande ou facture
- Coordonnées complètes du professionnel, et si possible son n° de Siret

Dès lors que le dossier déposé par le consommateur est recevable, dans les conditions décrites ci-dessous[4], **le médiateur de la consommation notifie par écrit aux deux parties sa saisine**. C'est le point de départ du délai de 90 jours pour l'exécution de la médiation. **Il est rappelé qu'il est indispensable que le dossier ait déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du professionnel, datant de moins d'un an.**

Quel que soit le mode de saisine, le consommateur s'engage à communiquer une information claire, conforme à la réalité et complète. Une adresse courriel valide est recommandée car elle facilitera les échanges avec le médiateur de la consommation. Si le requérant souhaite des renseignements sur les informations à renseigner, il peut adresser sa demande à l'adresse médiateur@fna.fr.

Article 8 – Etude de la recevabilité de la demande

Le médiateur de la consommation **analyse la recevabilité** de la demande de médiation dont il est saisi. Dans l'hypothèse où le litige ne peut pas être examiné par le Médiateur de la consommation, il informe par écrit le consommateur du rejet de sa demande de médiation dans un délai maximum de **trois semaines à compter de la réception de son dossier**.

Une fois la demande du requérant déclarée recevable, le médiateur de la consommation notifie aux deux parties sa saisine et procède à l'examen du dossier. Il peut, si nécessaire, demander des explications aux parties, des pièces complémentaires. A partir de cet instant, **la médiation commence**.

Article 9 – Information du professionnel et réponse à la demande de médiation

Lorsque la demande de médiation est déclarée recevable, le professionnel est informé par le Médiateur FNA de son existence et est invité à faire connaître sa position sur son entrée en médiation.

Le professionnel dispose **d'un délai de quinze (15) jours calendaires** à compter de cette notification pour répondre. À défaut de réponse dans ce délai, le Médiateur FNA lui adresse une relance lui accordant un délai supplémentaire de huit (8) jours calendaires.

À l'expiration de ce second délai, en l'absence de réponse du professionnel, celui-ci est réputé refuser de participer à la médiation. Le Médiateur FNA en informe sans délai le consommateur ainsi que le professionnel et met fin au traitement de la demande.

[4] Il leur rappelle à cette occasion que les parties peuvent se retirer à tout moment du processus.

Le professionnel peut également refuser expressément de participer à la médiation, sans avoir à motiver sa décision. Dans cette hypothèse, le Médiateur FNA en informe sans délai le consommateur et clôt le dossier de médiation. Lorsque le professionnel motive son refus, le Médiateur FNA communique au consommateur les motifs invoqués par le professionnel, sans préjudice de son appréciation sur leur bien-fondé.

Article 10 – Déroulement de la médiation

Lorsque les deux parties entrent en médiation, le médiateur de la consommation pilote la médiation. Il recueille les arguments et les prétentions de chacune des parties qui s'engagent à lui faire part de tout fait ayant un impact direct ou indirect sur le litige depuis le dépôt de la réclamation. Le médiateur de la consommation en informe l'autre partie par écrit (en ligne, courriel, postal) si cela est utile au processus de médiation.

Lors de sa médiation, le médiateur de la consommation veille à instaurer des échanges **en toute équité**. En fonction du dossier, ces échanges pourront se faire en visioconférence, présentiel, téléphoniquement ou sur pièces. En cas de visioconférence ou de présentiel, **il peut décider de recevoir les parties ensemble ou séparément**. Toutes les informations recueillies et les débats organisés en vue de la résolution du litige se font dans un cadre confidentiel. Chaque partie **est libre d'exprimer son point de vue.** Il communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier sur le fondement de l'article R 612-3 du Code de la consommation.

En outre, les parties **peuvent solliciter l'avis d'un expert indépendant.** Conformément à l'article R 612-1 du Code de la consommation**, les frais restent à la charge de celui qui le demande**, **sauf si la demande est conjointe** selon la même disposition. Les frais sont alors partagés. Elles acceptent et comprennent que le médiateur de la consommation puisse également à l'occasion d'un litige recourir à l'avis d'un tiers indépendant (un expert en automobile, un professionnel du droit, un équipementier …) pour l'éclairer sur tous les aspects techniques du dossier.

Bien entendu, **la procédure de médiation est facultative**, librement acceptée par les parties, qui restent **libres de l'interrompre**, de la poursuivre ou d'y mettre un terme à tout moment.

A défaut d'accord entre les parties, le médiateur de la consommation leur propose une **solution au litige.** En tout état de cause, l'issue de la médiation intervient dans un délai de 90 jours à compter de la notification faite par le médiateur de la consommation de sa saisine (article 6 des présentes). Le médiateur de la consommation **peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe** et en avise les parties conformément à l'article R 612-5 du Code de la consommation. Pendant toute la durée de la procédure, la prescription est suspendue conformément à l'article 2238 du Code Civil.

Article 11 – Fin du processus de médiation

A défaut d'accord entre les parties sur le litige qui les oppose, le médiateur de la consommation leur notifie sa proposition de solution. Il veille à rappeler dans un premier temps les circonstances et l'objet du différend, les prétentions de parties, les rencontres éventuelles ayant rythmé la procédure.

Ce rappel effectué, il rend, dans un second temps, la proposition de médiation en s'appuyant au besoin sur des analyses techniques et juridiques (ex : chiffrage financier, obligation de faire, dédommagement …). Chaque partie **est libre de suivre ou non la solution ainsi rendue. Les parties disposent d'un délai de 14 jours pour informer le médiateur de leur décision, en renvoyant le formulaire joint au courrier de proposition. A défaut de manifestation dans ce délai, la proposition rendue par le médiateur de la consommation sera réputée refusée par les parties**. Celles-ci reconnaissent que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge qu'elles peuvent par ailleurs saisir si elles le souhaitent pendant la médiation.

L'issue de la médiation intervient en tout état de cause au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine aux parties prévues à l'article 6 des présentes sauf prolongation prévue à l'article 8.

Les solutions ainsi proposées n'ont aucun effet contraignant.

Article 12 – Responsabilité

Les parties ayant recours au système de médiation veillent à respecter les termes de la charte et celles du code de la consommation en matière de médiation de la consommation. Les parties sont responsables des pièces et informations fournies au médiateur de la consommation. Ce dernier se réserve le droit de ne pas tenir compte, sans mise en demeure préalable, de tout contenu qui contreviendrait à la législation en vigueur.

Le médiateur de la consommation se réserve la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile ou pénale d'une partie à une procédure de médiation, notamment en cas de propos à caractères racistes, injurieux, diffamatoire, quel que soit le support utilisé.

Le médiateur de la consommation et les personnes auxquelles il souhaite recourir dans le cadre de sa mission (expert automobile, équipementier ….), **s'engagent à respecter les termes de la charte** et celles du code de la consommation en matière de médiation de la consommation et pour ces personnes, les éventuelles conventions encadrant leur mission. Le médiateur de la consommation reste en tout état de cause garant du bon déroulement de la médiation. Les parties acceptent et comprennent qu'il n'est tenu qu'à une obligation de moyen. Ceci implique également qu'en se prononçant en équité et en privilégiant un arrangement amiable, **la solution retenue n'est pas nécessairement conforme à ce que les parties auraient obtenu devant la justice.**

En aucun cas, sa responsabilité ne pourra être engagée tant sur la procédure de médiation elle-même que sur l'issue de la conciliation.

Article 13 – Données personnelles

Les parties vont, tout au long de la procédure de médiation, fournir des informations et des données personnelles. Le médiateur de la consommation veille à les collecter et à les traiter conformément à la législation en vigueur. Ces données sont exclusivement destinées au traitement de la demande du requérant et à des fins statistiques.

Conformément aux dispositions de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'opposition aux données personnelles le concernant, en adressant une demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, à l'adresse suivante : Médiateur auprès de la FNA, Tour Kupka B, 16 rue Hoche, 92906 Paris La Défense Cedex.

Article 14 – Evolution de la charte

En cas de modification notable de la charte, les parties engagées dans une procédure de médiation valablement enregistrée, en seront informées un (1) mois avant la prise d'effet de la version mise à jour.

La charte est librement consultable sur le site du médiateur FNA www.mediateur.fna.fr

Schéma de la médiation

