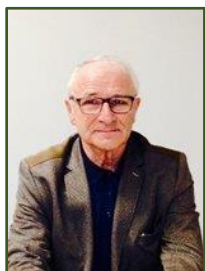




**MEDIATEUR AUPRES DE LA
FEDERATION NATIONALE
DE L'AUTOMOBILE**

**RAPPORT D'ACTIVITE
2018**

LE MOT DU MEDIATEUR



La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) m'a délivré l'agrément de médiateur le 22 juillet 2016 pour trois ans.

J'interviens dans un secteur, celui de l'automobile, constitué principalement de petites entreprises. Ces dernières entretiennent généralement avec leur clientèle une relation de proximité assez forte. La qualité du service au client apparaît comme essentielle mais elle se trouve parfois abimée.

J'envisage la médiation non pas comme une simple résolution de conflit mais comme permettant de rapprocher le professionnel et son client, là où le conflit apparaissait au départ comme insoluble. Et ce rapprochement a pu être initié et réussi, certes dans peu de dossiers, mais de manière assez satisfaisante pour les parties.

Durant les années 2016 et 2017, j'ai reçu de nombreuses demandes de médiation de la part de consommateurs en recherche de solutions alternatives de règlement de leur litige. A l'époque, nous acceptions l'ensemble des dossiers, comprenant ceux de professionnels adhérents de l'organisation professionnelle FNA dont le médiateur est issu, mais également les dossiers impliquant des professionnels non adhérents.

Cependant, ces demandes se sont soldées par un important écrémage, d'une part en raison de nombreux dossiers déclarés irrecevables en médiation, du fait de l'absence de réclamation

préalable adressée au professionnel, et d'autre part en raison du refus des professionnels d'entrer en médiation. Finalement, seuls 3 % des dossiers recevables ont pu aboutir à une médiation en 2016 et 2017. Il en est résulté un traitement administratif assez lourd, chronophage et couteux pour peu de médiations.

Aussi pour l'année 2018, il a été décidé de réserver la médiation aux seuls dossiers impliquant un professionnel de l'automobile adhérent de l'organisation professionnelle FNA. En effet, les professionnels adhérents sont sensibilisés en amont au principe de la médiation et il nous est apparu que le taux d'acceptation des professionnels en serait renforcé. L'information a été mentionnée sur le site Internet du médiateur pour une application à partir du 1^{er} mars 2018.

L'année 2018 a été marquée par un nombre constant de dossiers déposés, par rapport aux années 2016/2017. Cependant, pour la plupart de ces dossiers, le professionnel n'avait signé aucun accord d'adhésion avec la FNA. Il semblerait d'ailleurs que nombre de professionnels n'ait tout simplement pas encore désigné de médiateur des litiges de consommation. Aussi, en accord avec la FNA, nous allons poursuivre pour 2019 nos efforts afin de continuer à sensibiliser les professionnels aux avantages de la médiation.

Serge VALET

Médiateur auprès de la FNA

SOMMAIRE

Table des matières

PRESENTATION DE LA FNA	4
LE MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA, SERGE VALET	5
PREAMBULE	6
L'ACTIVITE DE LA MEDIATION EN 2018	8
1- LES DOMAINES DE COMPETENCE DU MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA	8
2- LE PROCESSUS DE MEDIATION	8
3- NOMBRE DE DEMANDES DEPOSEES EN 2018	10
4- MODE DE SAISINE DU MEDIATEUR	11
5- RECEVABILITE DES DEMANDES	11
LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR	15
1- LES RECOMMANDATIONS RELATIVES A LA MEDIATION	15
2- LES RECOMMANDATIONS RELATIVES AU SECTEUR DE L'AUTOMOBILE	15
ANNEXES	17
ANNEXE 1 : CHARTE DU MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA	17
ANNEXE 2 : DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION SUR LA MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION	26

PRESENTATION DE LA FNA

Créée en 1921, la FNA (Fédération Nationale de l'Automobile) est l'organisation professionnelle représentative par excellence des entrepreneurs artisans de l'automobile et de la mobilité. Ces professionnels de proximité constituent 95 % des entreprises de la filière de l'aval de l'automobile qui cultivent la confiance auprès des consommateurs. Par leur sens du contact et leur savoir-faire, ils sont les leviers indispensables pour un déploiement effectif de la mobilité d'aujourd'hui et de demain.

La FNA, dont les valeurs sont la proximité, la confiance et l'indépendance, agit à tous les niveaux pour faire reconnaître et appliquer :

- ★ Le libre choix du professionnel de l'automobile par les consommateurs, seul levier pour maintenir une libre concurrence entre tous les acteurs.
- ★ La transition énergétique et entretien du parc roulant : lobbying, communication et services opérationnels dédiés aux TPE pour réussir cet enjeu majeur.
- ★ L'accès aux données techniques des véhicules : adoption au niveau européen et français d'un juste cadre indispensable pour assurer aux professionnels la pérennité de leurs métiers dans une économie digitalisée.
- ★ La valorisation du maillage territorial des entreprises artisanales et plus généralement des TPE, socle d'un droit à la mobilité pour tous.
- ★ L'accompagnement des entreprises : information et assistance sur mesure en matière juridique et social, formation professionnelle, solutions techniques et commerciales.

La FNA bénéficie d'un important réseau national de services de proximité grâce aux 60 groupements professionnels qu'elle fédère sur le territoire. Une présence départementale et régionale lui permet d'optimiser la capacité d'intervention des professionnels du secteur.

La FNA dispose également de structures intégrées, le CFPA France (1984) et Centarauto (1985) proposant respectivement une offre de formation élargie à tous les professionnels de

l'automobile, et des solutions numériques pour fidéliser leur clientèle et développer leur activité depuis plus de 30 ans.

La FNA représente tous les professionnels du commerce de la réparation automobile et des services associés. Composée en branches métiers structurées (carrosserie, maintenance-vente, carburants, contrôle technique, dépannage-remorquage-fourrières, école de conduite par l'intégration de l'UNIC...), la FNA participe en amont, comme en aval, à tous les sujets métiers impactant la vie d'un véhicule, de sa commercialisation à sa destruction.

Depuis juillet 2016, la FNA propose en outre aux consommateurs de recourir gratuitement au Médiateur auprès de la FNA afin d'aider les parties à rétablir le dialogue et éviter, si cela est possible, une action judiciaire longue, coûteuse et éprouvante.

Il a paru nécessaire à la FNA de choisir un Médiateur ayant fait sa carrière dans les services de l'automobile, afin de lui permettre de saisir toute la complexité – parfois technique - des litiges qui lui sont adressés.

Elle devient ainsi la première organisation professionnelle de la branche des services de l'automobile, mais aussi plus largement du monde de l'artisanat, à proposer aux consommateurs une alternative aux procédures judiciaires.

En 2018, le Médiateur a décidé de recentrer la médiation sur les seuls adhérents l'organisation professionnelle FNA.

LE MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA, SERGE VALET

Monsieur Serge VALET est nommé médiateur de la FNA, sur décision du bureau fédéral du 9 décembre 2015 pour une durée de 3 ans renouvelables. Né le 28 février 1948 à Reims, Monsieur VALET est carrossier de profession à la retraite. Il a débuté sa carrière en 1963 puis a dirigé de 1977 à 2007 une carrosserie située à Epernay employant 9 salariés.

Sur le plan local, il a assuré la présidence de la FNA Région Champagne Ardennes Grand Est entre 1996 et 2013, exercé plusieurs mandats au sein de la chambre des métiers de la Marne et de la CNAMS.

Sur le plan national, il a présidé la branche carrosserie de la FNA entre 1996 et 2013.

Figure des métiers de la réparation automobile, Monsieur VALET a participé aux travaux de la CINTRA (*Commission Interprofessionnelle Technique de la Réparation automobile*) dont il était Vice-Président ou encore fait partie des membres fondateurs des chartes de bonnes pratiques signées avec les représentants des experts en automobile en lien avec les assureurs.

Plus récemment, il a défendu et obtenu lors des débats de la loi relative à la consommation, avec d'autres professionnels, l'inscription dans le code des assurances d'une mention permettant au consommateur de choisir librement son réparateur automobile en cas de sinistre.

Sur des aspects très techniques, Monsieur VALET a été membre du Conseil de surveillance de Darva, qui assure la relation informatique entre les experts, les réparateurs et les assureurs ou encore a contribué sous l'égide de l'INRS, à la mise en place de MAVIMPLANT pour aider les jeunes souhaitant créer leur entreprise à configurer leur atelier/garage.

Chef d'entreprise pendant de nombreuses années, Monsieur VALET a une connaissance fine de l'artisanat automobile tant sur plan technique que juridique. Ses solides connaissances de terrain lui ont permis d'œuvrer sans cesse pour accompagner les

entreprises à se moderniser, se former et à répondre aux attentes de la clientèle.

Ses missions exercées au sein de la Fédération lui ont permis en outre de traiter de nombreux dossiers relevant de domaines voisins tels que l'expertise, la vente, la réparation, le dépannage, ...

Cette vision pluridisciplinaire s'est construite au fil de l'eau dans le respect des spécialités de chacun en privilégiant la conciliation et le dialogue.

Il est indéniable que le véhicule est actuellement le moyen de transport principal pour se rendre à son travail, profiter des loisirs, Lorsqu'il était président de la branche carrosserie de la FNA, Monsieur VALET s'est spécialisé dans le traitement des litiges entre professionnels de l'automobile et les consommateurs.

Depuis des décennies, Monsieur VALET s'investit pour que chaque réclamation soit traitée rapidement, en équité et conforme au droit. Parce que la médiation est dans l'intérêt de tous, il a été unanimement désigné pour assumer la charge de médiateur de la FNA et devenir ainsi le premier médiateur pionnier de l'artisanat automobile !

Monsieur VALET a été agréé par la CECMC notamment sur les critères d'indépendance, d'impartialité, de motivation et de compétence.

PREAMBULE

Le code de la consommation, qui régit le dispositif de médiation de la consommation, impose au médiateur de mettre à la disposition des consommateurs, sur son site Internet, un rapport annuel d'activité.

Article R. 614-2 du code de la consommation

Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- 1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- 2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- 3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- 4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- 5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- 6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- 7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- 8° Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

A l'issue de l'année 2018, après deux ans et demi de médiation, nous pouvons vous proposer un bilan significatif de l'activité de la médiation.

La période juillet 2016 - décembre 2017 n'a vu que quatre médiations réalisées sur cent soixante-quinze demandes déposées par les consommateurs. Cette importante déperdition s'explique par deux phénomènes :

- Un nombre important de dossiers déclarés irrecevables, notamment en raison de l'absence de réclamation préalable du consommateur auprès du professionnel ;
- Parmi les dossiers recevables, un nombre très significatif de refus d'entrer en médiation de la part des professionnels¹.

La médiation des litiges de la consommation représente un coût indéniable pour le service de médiation, sans pour autant qu'il y ait une véritable médiation.

Rappelons en effet que la médiation est obligatoirement gratuite pour le consommateur et que le professionnel n'est pas facturé en cas de refus d'entrer en médiation. Par conséquent, seules quatre médiations ont pu être facturées durant la période 2016-2017, ce qui n'a pas permis de couvrir les frais engendrés par le traitement administratif des dossiers (*étude des pièces, recevabilité, envoi de courriers de notification, appels téléphoniques de consommateurs souhaitant des renseignements, ...*).

¹ Pour de plus amples précisions, se reporter au rapport d'activité 2016-2017 disponible sur le site www.mediateur.fna.fr

Recentrage sur les adhérents de la FNA

Au vu de ce constat et considérant que le financement de la médiation FNA repose en totalité sur les cotisations versées par les adhérents de la FNA, le Bureau Fédéral de la FNA a décidé de réserver la médiation aux seuls adhérents de la FNA. Cette décision a été prise en total accord avec le Médiateur M. Serge Valet et a été mise en œuvre à partir du 1^{er} mars 2018. La CECMC (*Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*) a été informée de cette nouvelle modalité.

Le Médiateur a souhaité ainsi que les professionnels deviennent de véritables acteurs

Cette mutation s'est traduite par un changement de logo de la FNA :

Ancien logo :



Ce changement de dénomination et de logo opéré par l'organisation professionnelle s'est accompagné, courant 2018, d'un changement logique concernant le médiateur dont il est issu. Il était en effet devenu indispensable que l'image et la représentation du Médiateur soient mis en conformité, non seulement avec la

de la médiation, et en faisant le choix d'adhérer volontairement à la Médiation proposée par la FNA, qu'ils s'engagent à entrer en médiation.

Changement de logo du médiateur

La FNA a engagé durant l'année 2017 un profond changement dans le cadre de son plan CAP 2021 : nouveau logo, nouvelle baseline, nouvelles couleurs. Ainsi, la Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile (FNAA) est-elle devenue la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA) ceci afin d'élargir son assise et sa représentativité tant auprès des professionnels que des institutions.

Nouveau logo :



dénomination de l'organisation professionnelle mais également avec sa nouvelle identité.

Ainsi le Médiateur auprès de la Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile est-il devenu le **Médiateur auprès de la Fédération Nationale de l'Automobile**.

Cette mutation s'est également traduite par un changement de logo :

Ancien logo :



Sur le fond le processus de médiation reste tout à fait conforme aux conditions dans lesquelles l'agrément de la CECMC a été initialement octroyé en 2016 : le champ d'application des métiers de l'automobile couverts par la médiation, la Charte du médiateur et le

Nouveau logo :



processus de médiation restent conformes aux conditions de l'agrément du médiateur.

L'ACTIVITE DE LA MEDIATION EN 2018

Monsieur VALET dispose d'une équipe de deux personnes placées sous son autorité et qui assurent le suivi administratif et juridique des demandes de médiation : réception des dossiers, étude de la recevabilité, transmission des dossiers recevables au médiateur.

Les dossiers recevables sont transmis à Monsieur VALET, qui procède à leur étude en toute impartialité. Il prend contact rapidement avec les parties et s'entretient avec elles en toute confidentialité.

1- LES DOMAINES DE COMPETENCE DU MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA

Agents de marque	Démolisseurs	Gardiens de fourrière
Carrossiers	Dépanneurs-remorqueurs	Mécaniciens Réparateurs automobiles
Centres de contrôle technique	Détaillants en carburants (stations-services)	Négociants en véhicules
Concessionnaires	Auto-écoles	Vendeurs de véhicules neufs ou d'occasion

Conformément à l'article L. 611-3 du Code de la Consommation, la médiation 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 ;

- ❖ aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Les consommateurs et les professionnels souhaitant bénéficier des services du médiateur de la FNA acceptent de respecter les dispositions de la Charte de la Médiation (*voir annexe*).

2- LE PROCESSUS DE MEDIATION

Saisine

La saisine du médiateur est gratuite et se fait en langue française par écrit :

- Soit par courrier postal si possible en lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : Médiateur auprès de la FNA - Fédération Nationale de l'Automobile - 9 et 11 Avenue Michelet - 93 583 Saint Ouen
- Soit directement en ligne ou au moyen d'un formulaire figurant sur notre site Internet www.mediateur.fna.fr

Le consommateur peut saisir le médiateur 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, les frais induits par cette représentation ou assistance restent à la charge du consommateur.

Le consommateur peut télécharger sur le site de la 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.

Etude de la recevabilité de la demande

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la réclamation du consommateur, le service médiation examine la recevabilité de la demande. 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.

Dans l'hypothèse où le litige ne peut pas être examiné par le Médiateur, il informe par écrit le consommateur du rejet de sa demande de médiation dans un délai maximum de trois semaines.

Lorsque la demande est recevable, le Médiateur notifie aux 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.

Déroulement de la médiation

Le médiateur pilote la médiation entre les parties au litige et 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.

Lors de sa médiation, le médiateur veille à instaurer des échanges en toute équité. En fonction du dossier, ces échanges peuvent se faire en présentiel, téléphoniquement ou sur pièces. Depuis 2016, les médiations se sont toujours déroulées par téléphone, notamment pour des questions de coût et de rapidité.

Les parties peuvent solliciter l'avis d'un expert indépendant. 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 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. Néanmoins, le recours à un expert indépendant n'a pas été demandé par les parties durant l'année 2018.

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 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 sa saisine. Le médiateur peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe et en avise les parties. Pendant toute la durée de la procédure, la prescription est suspendue conformément à l'article 2238 du code civil.

Fin du processus de médiation

Lorsqu'aucun accord ne se dégage entre les parties, le médiateur leur notifie une proposition de solution. Il leur rappelle dans un premier temps les circonstances et l'objet du différend, les prétentions de parties, les rencontres éventuelles ayant rythmé la procédure.

La proposition de médiation s'appuie 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 et en informe par écrit le médiateur et l'autre partie dans un délai de 14 jours ouvrés. Elles 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. Les solutions ainsi proposées n'ont aucun effet contraignant.

Il est recommandé aux parties de formaliser leur arrangement dans un protocole d'accord signé par chacune d'entre elles. Cet écrit devra reprendre les termes de l'accord et satisfaire aux conditions de fond et de forme d'un

protocole d'accord au sens du Code Civil de manière à pouvoir, si elles le souhaitent, le faire homologuer par le juge sur le fondement du Code de procédure civile.

3- NOMBRE DE DEMANDES DEPOSEES EN 2018

Particularité de cette année 2018 :

Du 1^{er} janvier 2018 au 28 février 2018, le Médiateur a accepté de traiter l'ensemble des dossiers déposés par les consommateurs, que les professionnels en cause soient des adhérents de la FNA ou non.

A partir du 1^{er} mars 2018, conformément à la décision prise, le Médiateur n'a traité que les demandes de médiation déposées à l'encontre d'un professionnel adhérent de la FNA. Plusieurs semaines avant le 1^{er} mars, cette information a été inscrite sur le site Internet du Médiateur avec la mention suivante :

« **AVIS AUX CONSOMMATEURS** : à compter du 1^{er} mars 2018, le service de Médiation FNA concernera uniquement les litiges avec un professionnel adhérent de la FNA.

À NOTER : certains professionnels de l'automobile ne mentionnent pas de médiateur ou se réfèrent à celui de la FNA sans être éligibles. Dans un premier temps, nous vous recommandons de vérifier leur statut auprès de nos services, en adressant un mail à contact@fna.fr. Merci de faire apparaître les informations suivantes : les coordonnées complètes du professionnel concerné (nom de la société, adresse et n° SIRET). »

Depuis le 1^{er} mars 2018, dès lors que le professionnel en cause n'est pas adhérent de la FNA, le consommateur est informé que le Médiateur ne peut pas prendre son dossier de médiation.

En 2018, le Médiateur a **reçu 80 dossiers de la part de consommateurs en litige avec un professionnel non adhérent de la FNA** et par conséquent n'ayant pas désigné le Médiateur auprès de la FNA. Le consommateur a été invité

à se rapprocher du professionnel afin de vérifier les coordonnées du médiateur auprès duquel il peut déposer sa demande de médiation. Lorsque le litige relevait d'un constructeur automobile, les services de la médiation ont orienté les consommateurs vers le médiateur CMFM² en leur fournissant ses coordonnées complètes et le formulaire de demande de médiation CMFM.

Ces 80 dossiers n'ont pas fait l'objet d'une étude de leur recevabilité, dans la mesure où le médiateur auprès de la FNA n'a pas été désigné par le professionnel.

Enfin, le service du Médiateur a constaté que certaines entreprises du secteur de l'automobile faisaient mention des coordonnées du Médiateur auprès de la FNA dans leurs conditions générales sans être adhérentes de la FNA. Le Médiateur a donc été amené à adresser des courriers à ces entreprises afin de leur rappeler leurs obligations concernant la médiation et les informer qu'une telle mention, sans contact préalable avec le Médiateur ou avec la FNA, est de nature à induire en erreur les consommateurs.

En 2018, le Médiateur auprès de la FNA a accepté 25 demandes de médiation.

Les litiges ont concerné les secteurs suivants :

- ❖ **28 % Réparation mécanique** : les demandes portent sur une panne intervenant après une intervention mécanique ; suspicion de prestation payée mais non réalisée (plaquettes de frein); contestation de la facture non conforme au devis.

² Médiation Cmfcm a conclu des conventions avec un grand nombre de constructeurs automobiles : <http://www.mediationcmfm.fr>

- ❖ **24 % Vente de véhicules d'occasion** : les demandes portent pour la majeure partie sur des pannes ou des dysfonctionnements après l'achat ; vice caché ; non-conformité du véhicule livré au véhicule commandé ; mise en œuvre de la garantie commerciale
- ❖ **20 % Vente de véhicules neufs** : les demandes portent l'absence d'une option demandée ; délai de livraison du véhicule ; demande de rétractation.
- ❖ **12 % Diverses demandes en dehors du champ de compétence du médiateur** : ministère de l'intérieur en

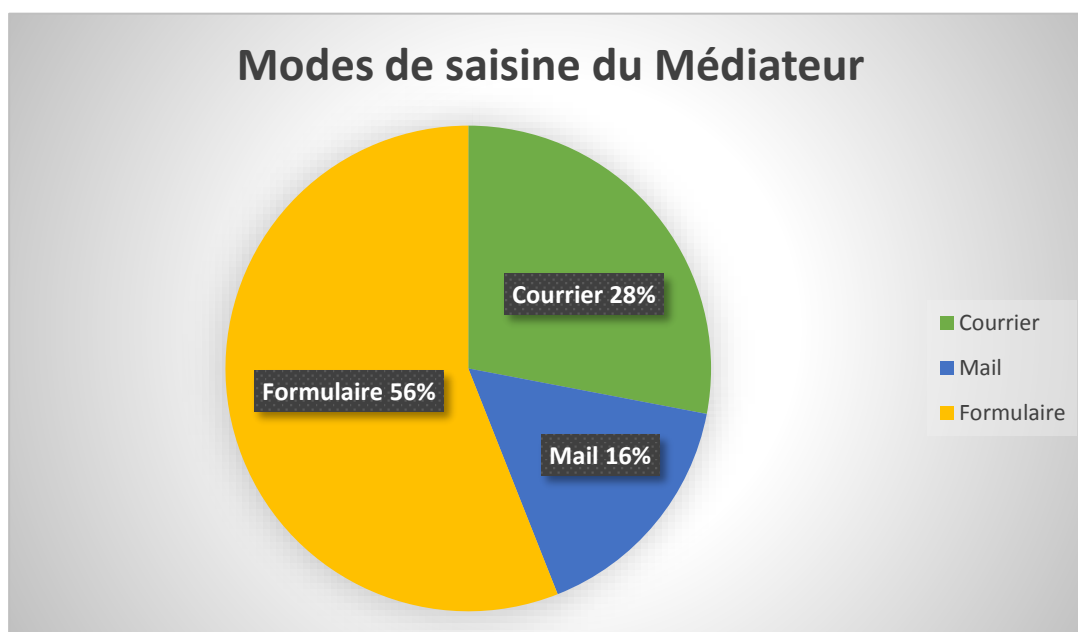
raison du retard dans l'envoi du certificat d'immatriculation (ANTS); société d'assurance ; constructeur automobile.

- ❖ **12 % Contrôle technique** : dommage sur le véhicule pendant le contrôle technique ; contrôle technique « erroné ».
- ❖ **4 % Ecoles de conduite** : les demandes portent sur la restitution du dossier et le remboursement des heures de conduite non consommées par le client.

4- MODE DE SAISINE DU MEDIEATEUR

Conformément au code de la consommation, le médiateur peut être saisi soit par **courrier**, soit par un **formulaire en ligne** à partir de son site Internet, soit par **mail**.

Les modes de saisine durant les années 2018 ont été les suivants :



5- RECEVABILITE DES DEMANDES

Avant de procéder à l'examen des dossiers, le service de la médiation examine la recevabilité des dossiers déposés. Jusqu'au 28 février 2018, le médiateur a examiné l'ensemble des dossiers déposés, sans distinguer selon que le

professionnel mis en cause est un adhérent ou non de la FNA (y compris les professionnels n'ayant désigné aucun médiateur). A partir du 1^{er} mars, seuls les dossiers concernant un

professionnel adhérent de la FNA ont été étudiés.

Pour rappel, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation (article L. 612-2 du code de la consommation) 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 son champ de compétence.

Il faut également ajouter les cas dans lesquels la médiation des litiges de la consommation ne peut pas s'appliquer (article L. 611-3 du code de la consommation) :

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

Sur les 25 dossiers éligibles à la médiation en 2018, 24 % ont été déclarés irrecevables.

Les motifs d'irrecevabilité sont les suivants :

- Le litige se situe hors du champ de compétence du médiateur : (ministère de l'intérieur; société d'assurance; constructeur automobile) : 50 %
- Le consommateur n'a pas adressé de réclamation préalable au professionnel : 50 %

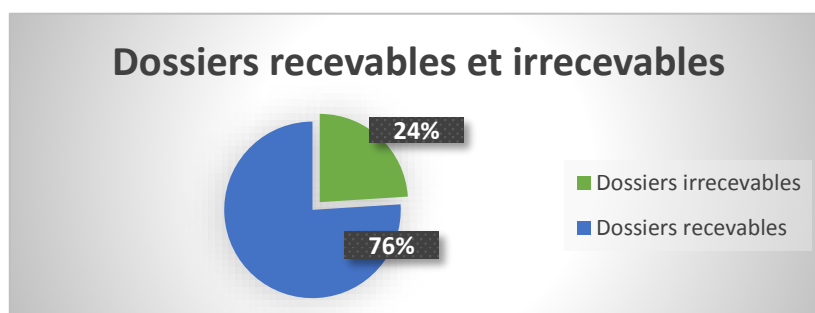
Les deux causes principales d'irrecevabilité sont les litiges se situant hors du champ de compétence du médiateur et l'absence de réclamation préalable.

Les litiges se situant hors du champ de compétence ont concerné pour une grande part des litiges relevant de la compétence du médiateur du constructeur automobile, principalement en raison de la mise en œuvre

de la garantie constructeur sur les véhicules neufs. Comme en 2016 et 2017, le Médiateur invite le consommateur à vérifier le médiateur auquel le professionnel est rattaché et, lorsque cela est possible, il lui communique les coordonnées du médiateur compétent.

Le second motif principal d'irrecevabilité concerne l'absence de lettre de réclamation préalable du consommateur au professionnel. Nous constatons en effet que le consommateur n'est pas informé de cette obligation, ou n'a pas pris le temps de prendre connaissance des mentions figurant sur le site du Médiateur auprès de la FNA www.mediateur.fna.fr. En cas d'absence de lettre de réclamation préalable, le Médiateur invite le consommateur à adresser ce courrier au professionnel, puis à demander une réouverture de son dossier.

Sur les 25 dossiers éligibles à la médiation en 2018, 76 % ont été déclarés recevables.



Dès lors que le dossier est déclaré recevable par le Médiateur, un courrier de notification est adressé aux deux parties. Une médiation peut théoriquement commencer à être engagée, le dossier répondant à toutes les conditions d'une

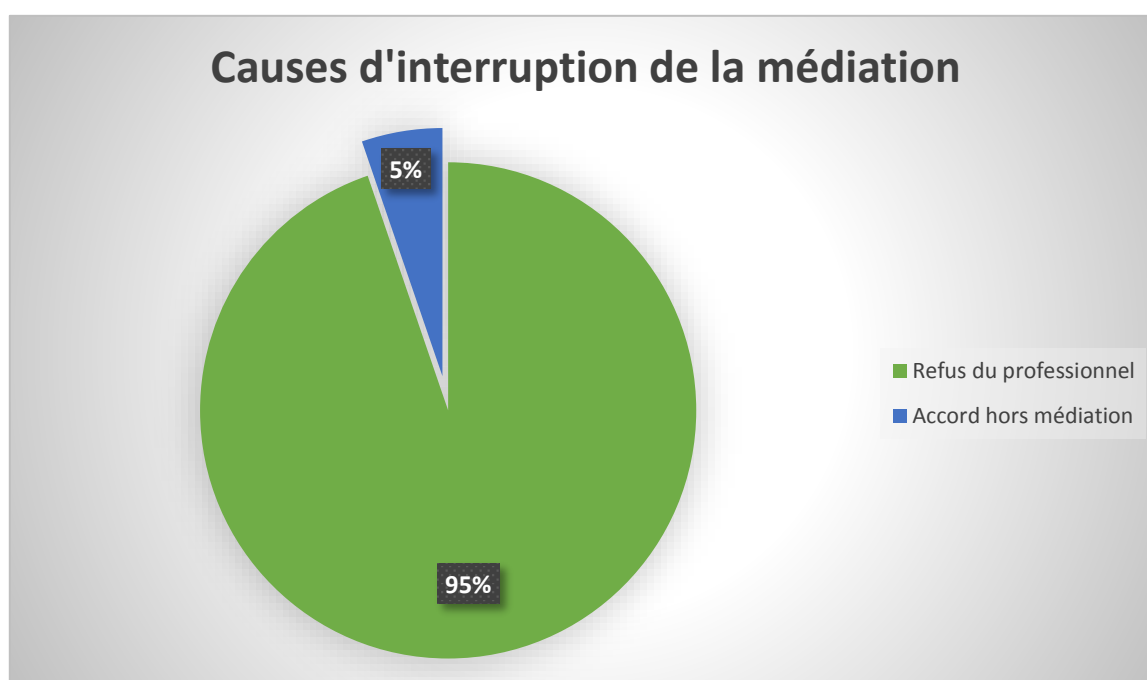
médiation. Cependant, contre toute attente, le Médiateur a rencontré de nombreux obstacles ne lui ayant pas permis d'aller au bout de sa démarche pour un grand nombre de dossiers.

Parmi l'ensemble des dossiers déclarés recevables en 2018 et donc ouverts en vue d'une médiation, aucune demande de médiation n'a malheureusement pu aboutir en 2018.

Si une médiation commencée en 2017 (et comptabilisée sur l'année 2017) a pu se dérouler courant 2018, pour autant, il n'y a eu aucune médiation sur les dossiers déposés en 2018.

Les causes d'interruption du processus d'instruction de la médiation sont les suivantes :

- Refus du professionnel d'entrer en médiation : 95 %
- Accord trouvé hors médiation : 5 %



Ces chiffres appellent un certain nombre d'explications

Pourquoi si peu de dossiers déposés en 2018 ?

Pour rappel, en 2016-2017 le médiateur s'est vu confier 175 demandes de médiations : 56 en 2016 et 119 en 2017³.

Alors comment expliquer que seuls 25 dossiers aient fait l'objet d'une étude de leur recevabilité par le Médiateur en 2018 ?

En réalité, comme expliqué en Préambule, en 2018 le Médiateur a recentré son activité sur les

³ Voir le Rapport d'activité 2016-2017 du Médiateur

professionnels adhérents de la FNA et ayant par conséquent volontairement adhéré au système de médiation mis en place par l'organisation professionnelle. Les dossiers reçus concernant des professionnels non adhérents de la FNA - 80 dossiers - n'ont pas fait l'objet d'une étude de recevabilité et ne sont donc pas comptabilisés. Il est en effet probable que ces professionnels aient désigné un autre médiateur que celui de la FNA. Les consommateurs ont donc été invités à vérifier les coordonnées de ce dernier auprès du professionnel. Dans d'autres cas, il est également probable que le professionnel n'ait pas encore fait la démarche de désigner un médiateur.

Il faut également tenir compte d'un autre phénomène : la FNA accompagne au quotidien ses adhérents, professionnels de l'automobile, dans la pratique de leur activité. Les adhérents de la FNA sont régulièrement informés de leurs obligations vis-à-vis de leur clientèle⁴ par le biais de notes juridiques, de conseils téléphoniques personnalisés et d'un accès à une base documentaire complète. Ils sont donc sensibilisés en amont à l'importance du maintien de la relation contractuelle et aux obligations qui sont les leurs vis-à-vis de leur clientèle. Les litiges qui peuvent naître trouvent bien souvent une résolution amiable avant le recours à la médiation.

Il faut donc comptabiliser ces 80 dossiers aux 25 dossiers ayant fait l'objet d'une étude, soit 105 dossiers pour constater que le nombre de dossiers déposés se rapproche sensiblement des chiffres de 2017 (119 dossiers déposés).

Pourquoi toujours autant de refus de la part des professionnels ?

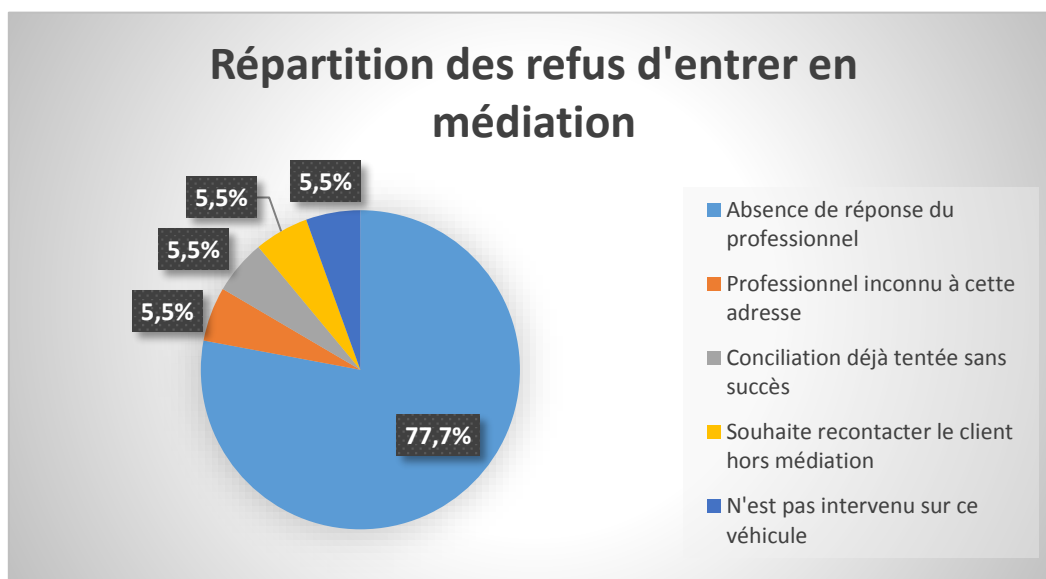
Comme en 2016-2017, c'est l'absence de réponse de la part du professionnel qui a contraint le médiateur à clôturer la plupart des dossiers, après plusieurs relances restées sans réponse.

Dans d'autres cas, les entreprises ont également estimé avoir déjà fait des propositions sans succès ou bien encore ont souhaité recontacter le client en dehors de la médiation (*voir ci-dessous pour l'étude des différents cas de refus par le professionnel*).

Pourquoi aucune médiation n'a été réalisée en 2018 ?

Aucune médiation n'a pu être réalisée car l'intégralité des dossiers susceptibles de faire l'objet d'une médiation s'est vu opposer un refus implicite ou explicite.

Il faut en effet rappeler que le Médiateur n'a pas le pouvoir de contraindre le professionnel à entrer en médiation. Une telle option n'est d'ailleurs pas souhaitable dans la mesure où une telle obligation ôterait à la médiation son caractère volontaire et librement consenti.



⁴ Ex : application des garanties légales, obligation de résultat, devoir de conseil ; pour les écoles de conduite : contrats-types incluant les bonnes pratiques, ...

LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

1- LES RECOMMANDATIONS RELATIVES A LA MEDIATION

Les recommandations aux consommateurs

❖ Avant de saisir un médiateur, le consommateur doit se renseigner sur les coordonnées du médiateur désigné par le professionnel. Il ne faut pas hésiter à consulter les conditions générales, le bon de commande, le site Internet, ou encore la facture du professionnel.

❖ En cas de désaccord avec le professionnel, et avant de saisir le médiateur, nous rappelons qu'il est indispensable - et obligatoire - d'adresser une réclamation écrite (*courrier ou mail*) au professionnel. A défaut de réclamation

préalable, la demande de médiation sera déclarée irrecevable.

❖ Le Médiateur recommande au consommateur de ne pas saisir simultanément d'une part le professionnel par la réclamation préalable, et d'autre part le médiateur par le dépôt du dossier de médiation: il est nécessaire de laisser au professionnel un délai plus ou moins long selon l'urgence du dossier, afin de lui permettre de donner le cas échéant une suite favorable à la demande.

Les recommandations aux professionnels

❖ En 2018, nous constatons que beaucoup de professionnels n'ont toujours pas désigné de médiateur et ne se sont pas conformés à leurs obligations. Le professionnel s'expose à une amende administrative pouvant aller jusqu'à 3.000 € pour une personne physique et 15.000 € pour une personne morale.

❖ En cas de désaccord avec son client, le professionnel doit lui communiquer les coordonnées du médiateur. Il s'agit d'une obligation prévue par le code de la consommation : outre la mention des coordonnées du médiateur dans ses

documents professionnels, ce dernier est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

❖ Le Médiateur est confronté à un nombre important de professionnels ne donnant pas suite au courrier de notification les informant de l'ouverture d'une médiation. Le Médiateur recommande au professionnel ne souhaitant pas accepter la médiation, d'en informer rapidement le Médiateur en justifiant ce refus.

2- LES RECOMMANDATIONS RELATIVES AU SECTEUR DE L'AUTOMOBILE

❖ Réparation mécanique

De nombreuses demandes de médiation concernent des réparations mécaniques.

Il est recommandé de bien décrire la panne et de signer avec le réparateur un ordre de réparation sur lequel seront mentionnées toutes les observations du client. A la restitution du véhicule, il faut prendre son temps, se faire expliquer les prestations réalisées reprises sur la facture.

L'estimation réalisée par le réparateur s'entend « *avant démontage* ». Or, au cours de la l'intervention, le réparateur peut être amené à constater la nécessité d'effectuer des travaux complémentaires non prévus dans l'ordre de réparation. Si ces travaux entraînent une facturation dont le montant excède l'estimation prévue ou le montant des travaux initialement commandés, le réparateur doit en informer le client et obtenir son accord sur ce nouveau

montant et les modalités de variations convenues. Cet accord doit être formalisé par la signature d'un devis complémentaire.

❖ **Vente d'un véhicule d'occasion**

Il appartient au vendeur professionnel de procéder à une révision du véhicule et un essai sur route avant de le proposer à la vente, ceci afin de minimiser au maximum la découverte de pannes après la vente.

La garantie légale de conformité est une garantie contre les défauts de conformité existant déjà à la date de livraison du produit. Le Médiateur rappelle que les professionnels doivent appliquer la garantie légale de conformité : en matière de vente de biens d'occasion, le professionnel est présumé responsable des désordres intervenant sur le véhicule pendant les 6 mois suivant sa livraison. Cela signifie que le défaut est d'office considéré comme existant lors de la livraison. Le consommateur n'a pas à apporter de preuve sur la date d'apparition du défaut. Lorsque le défaut sur le véhicule est constaté plus de 6 mois après la livraison, c'est au consommateur de prouver que ce défaut existait avant la vente. Il est souvent nécessaire de diligenter une expertise amiable contradictoire.

❖ **Ecoles de conduite**

Depuis 2016, la plupart des demandes de médiation impliquant une école de conduite portent d'une part sur la restitution du dossier et d'autre part sur le remboursement des heures de conduite non consommées par le client.

Le Médiateur rappelle que la restitution du dossier en cas de changement d'auto-école est gratuite. Aucun frais ne peut être facturé.

Cependant, en cas de rupture de contrat, l'auto-école peut facturer des frais de dédits si ces frais de dédits sont prévus par le contrat initial.

Le Médiateur rappelle également que les heures de conduite non consommées peuvent faire l'objet d'un remboursement selon les conditions prévues dans le contrat : ce dernier prévoit souvent en cas d'empêchement de l'élève, la possibilité de reporter la leçon lorsque l'élève invoque un motif légitime.

Concernant l'annulation du contrat de formation, et la demande de remboursement des heures qui n'ont pas été consommées, le Médiateur rappelle qu'il est également nécessaire de se reporter aux modalités de résiliation prévues au contrat. Il est généralement prévu d'adresser un courrier recommandé au professionnel et de justifier d'un motif légitime.

Le Médiateur recommande aux écoles de conduite d'éliminer de leur contrat les clauses excluant toute possibilité de report ou de remboursement d'une leçon non décommandée, alors même que l'élève peut justifier d'un motif légitime⁵.

Le Médiateur recommande également aux écoles de conduite d'éliminer de leur contrat les clauses excluant, en cas d'abandon de l'élève, le remboursement des sommes versées au prorata des leçons prises alors même que cet abandon est justifié par un motif légitime⁶.

Le Médiateur recommande aux consommateurs de se reporter au contrat signé avec l'école de conduite afin de vérifier les conditions d'annulation des heures de conduite ainsi que les modalités de résiliation du contrat de formation.

⁵ Recommandation n° 05-03 de la Commission de Clauses Abusives

⁶ Recommandation n° 05-03 de la Commission de Clauses Abusives

ANNEXES

ANNEXE 1 : CHARTE DU MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA

CHARTRE DU MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA

Préambule

La Fédération Nationale de l'Artisanat 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.

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 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 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. Ces critères constituent le socle commun à chaque dossier qui lui serait soumis.

Il est entendu que cette **procédure est gratuite**⁷, **non obligatoire ou contraignante pour le consommateur** qui souhaiterait y recourir. Il peut saisir le médiateur **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 consommation⁸. 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, elles veillent à respecter les termes de la charte.

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

⁷ 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.

⁸ L'intégralité des dispositions relatives à la médiation sont consultables et téléchargeable sur notre site.

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

- Agents de marques,
- Carrossiers,
- Centres de contrôle technique,
- Concessionnaires,
- Démolisseur,
- Dépanneurs-remorqueurs,
- Détaillants en carburants (stations-services),
- Entreprises de formation des conducteurs (auto-écoles),

- Fouriéristes,
- Mécaniciens, réparateurs automobiles,
- Négociants en véhicules,
- Vendeurs de véhicules neufs ou d'occasion,

Conformément à l'article L 611-3 du Code de la Consommation, la médiation 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 ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Les consommateurs et les professionnels souhaitant bénéficier des services du médiateur auprès de la FNA veillent à respecter les dispositions de la charte.

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

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

Article 4-1 – Désignation du médiateur

Le médiateur 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).

Afin de remplir pleinement ses missions, le Médiateur 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 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 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

Le médiateur 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 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 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 **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 résoudre⁹. Cette obligation de communication de ces événements 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 communique aux parties les coordonnées d'un autre médiateur de la consommation auxquels elles peuvent recourir.

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 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 fait appel pour avis ou expertise.

Les parties doivent pouvoir 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 doit rester confidentiel.

⁹ Article R 613 -1 du Code de la Consommation

Article 5 – Litiges ne pouvant être examinés par le médiateur

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

Article 6 – Comment saisir le médiateur ?

La saisine du médiateur se fait en **langue française par écrit** :

- **Soit par courrier postal** si possible en lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de la FNA

Immeuble Axe Nord

9 et 11 Avenue Michelet

93 583 Saint Ouen CEDEX

- **Soit directement en ligne au moyen d'un formulaire figurant sur notre site Internet www.mediateur.fna.fr**

Le consommateur, auteur de la réclamation, peut saisir le médiateur **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 de la 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.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la réclamation du consommateur, **le médiateur de la consommation notifie par écrit aux parties sa saisine et les informe qu'il va procéder à l'examen de sa recevabilité** dans les conditions décrites ci-dessous¹⁰. 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 requérant s'engage à donner une information claire, conforme à la réalité et complète. Une adresse courriel valide est recommandée car elle facilitera les échanges avec le médiateur. Si le requérant souhaite des renseignements sur les informations à renseigner, il peut adresser sa demande à l'adresse mediateur@fna.fr.

¹⁰ Il leur rappelle à cette occasion que les parties peuvent se retirer à tout moment du processus.

Article 7 – Etude de la recevabilité de la demande

Le médiateur **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, il informe par écrit le requérant du rejet de sa demande de médiation dans un délai maximum de **trois semaines à compter de la notification de sa saisine vue précédemment**. Dans ce cas, le médiateur informe les parties des motifs par écrit.

Une fois la demande du requérant déclarée recevable, le médiateur procède à son examen. Il peut, si nécessaire, demander des explications aux parties, des pièces complémentaires ... A partir de cet instant, **la médiation commence**.

Article 8 – Déroulement de la médiation

Le médiateur pilote la médiation entre les parties au litige. Le médiateur 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 en informe l'autre partie par écrit (courriel, postal, fax) si cela est utile au processus de médiation.

Lors de sa médiation, le médiateur veille à instaurer des échanges **en toute équité**. En fonction du dossier, ces échanges pourront se faire en présentiel, téléphoniquement ou sur pièces. En cas 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**. Le médiateur 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 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 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 sa saisine (article 6 des présentes). Le médiateur **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 9 – Fin du processus de médiation

A défaut d'accord entre les parties sur le litige qui les oppose, le médiateur 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**. En cas de désaccord avec la

solution rendue, la partie concernée devra en informer par écrit le médiateur dans un délai de 14 jours ouvrés, en renvoyant le formulaire joint au courrier de solution. A défaut de manifestation dans ce délai, la solution rendue par le médiateur sera réputée acceptée 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.

A la clôture du dossier, une **enquête de satisfaction est envoyée aux parties**. Les réponses sont analysées de façon anonyme aux fins de perfectionnement du service.

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 10 – Responsabilité

Les parties ayant recours au système de médiation veillent à respecter les termes de la charte. Les parties sont responsables des pièces et informations fournies au médiateur. 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 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 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 pour ces dernières, les éventuelles conventions encadrant leur mission. Le médiateur 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 11 – Données personnelles

Les parties vont, tout au long de la procédure de médiation, fournir des informations et des données personnelles. Le médiateur 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.

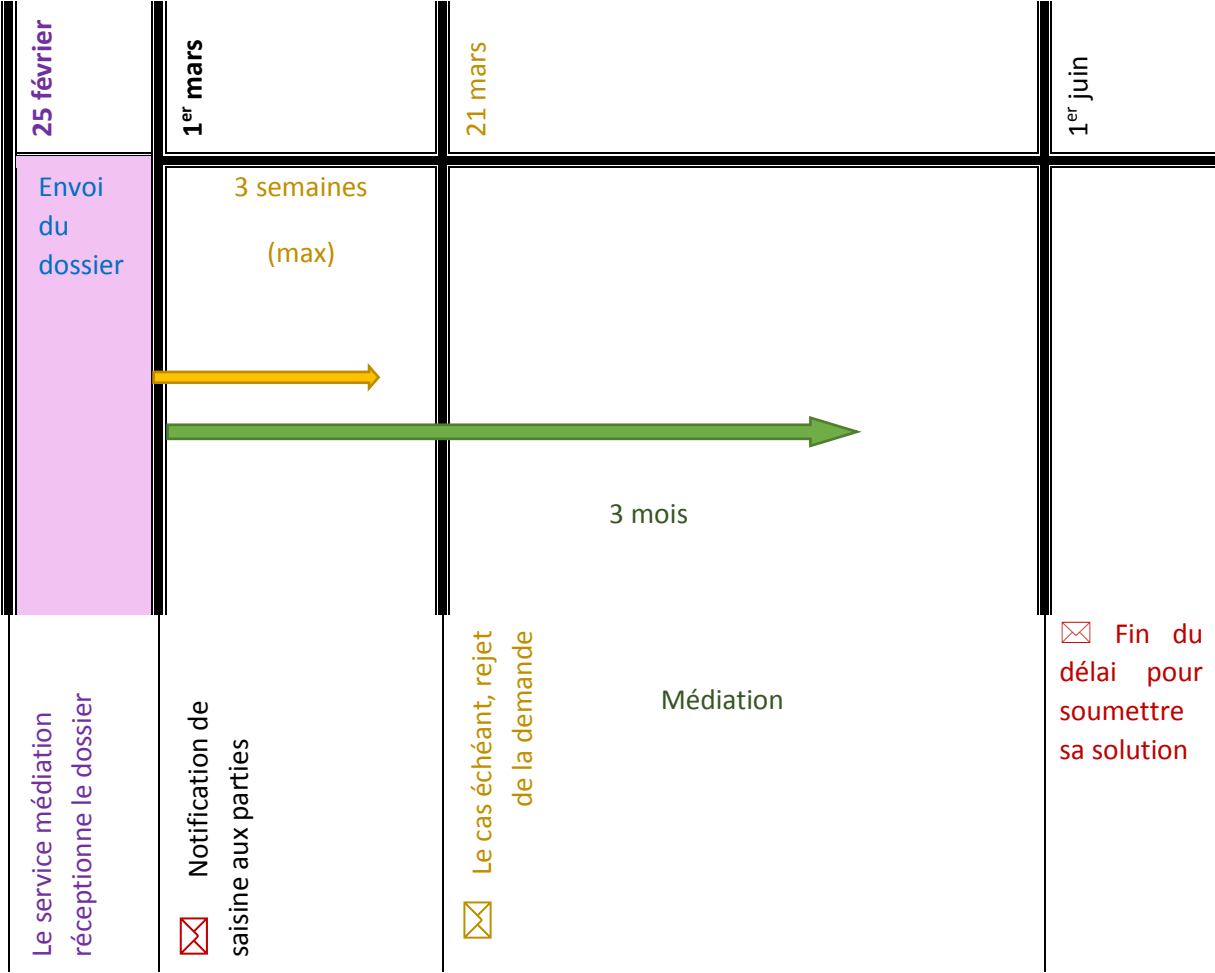
Conformément aux dispositions de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant, en adressant une demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, à l'adresse suivante : Médiateur auprès de la FNA, 9 et 11 Avenue Michelet, 93 583 Saint Ouen.

Article 12 – Evolution de la charte

En cas d'évolution de la charte, les parties engagées dans une procédure de médiation valablement

enregistrée, en seront informées 1 mois avant la prise d'effet de la version mise à jour.

Schéma de la médiation



ANNEXE 2 : DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION SUR LA MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

Chapitre Ier : Définitions et champ d'application

Article L611-1

Pour l'application du présent titre, on entend par :

1° 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 ;

2° 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 ;

3° 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 ;

4° 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 ;

5° 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 ;

6° Médiateur de la consommation : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

7° Médiateur public : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d'intervention.

Article L611-2

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du [chapitre Ier du titre II de la loi du 8 février 1995](#) mentionnée à l'article [L. 611-1](#).

Article L611-3

La médiation des litiges 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.

Article L611-4

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

1° Les services d'intérêt général non économiques ;

2° 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 ;

3° Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Chapitre II : Processus de médiation des litiges de consommation

Article L612-1

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

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 permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

Article L612-2

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° 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 ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° 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 ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Article L612-3

La médiation des litiges de 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, pénale et administrative.

Article L612-4

Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

Article L612-5

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article [L. 615-1](#), qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

Chapitre III : Statut du médiateur de la consommation

Article L613-1

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.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

- 1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- 2° Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;
- 3° Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- 4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article L613-2

Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

- 1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret
- 2° A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié
- 3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Article L613-3

Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, il répond aux exigences prévues par les dispositions de l'article [L. 613-1](#) et dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations agréées de défense des consommateurs et de représentants des professionnels.

Chapitre IV : Obligations de communication du médiateur de la consommation

Article L614-1

Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

Article L614-2

Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

Article L614-3

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Article L614-4

La liste des informations mentionnée à l'article [L. 614-1](#) et le rapport annuel mentionné à l'article [L. 613-1](#) sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article L614-5

Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article [L. 615-1](#) les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité. La liste de ces informations est fixée par décret en Conseil d'Etat.

Chapitre V : Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Article L615-1

La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, placée auprès du ministre chargé de l'économie, a pour mission :

1° D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles [L. 613-1](#) à [L. 613-3](#) ;

2° De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne ;

3° D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Article L615-2

Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées au présent titre, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article [L. 615-1](#).

S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'Etat. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

Article L615-3

La commission peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de défense des consommateurs agréées ou par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre.

Elle peut également se saisir d'office.

La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

Article L615-4

Un décret en Conseil d'Etat précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article L616-1

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Article L616-2

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

Article L616-3

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

Dispositions réglementaires

Chapitre Ier : Définitions et champ d'application

Le présent chapitre ne comprend pas de dispositions réglementaires.

Chapitre II : Processus de médiation des litiges de consommation

Article R612-1

La médiation des litiges de la consommation mentionnée au 5° de l'article [L. 611-1](#) satisfait aux exigences suivantes :

- 1° Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- 2° Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° ;
- 3° Les parties 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 ;
- 4° Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Article R612-2

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Article R612-3

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

Article R612-4

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Article R612-5

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article [R. 612-2](#). Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

Chapitre III : Statut du médiateur de la consommation

Article R613-1

Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties 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 l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Article D613-2

L'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'article [L. 613-2](#) est composé paritairement d'au moins deux représentants d'associations de consommateurs agréées et d'au moins deux représentants du professionnel.

Les associations de consommateurs agréées qui participent à la désignation de ces médiateurs ne peuvent être membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Chapitre IV : Obligations de communication du médiateur de la consommation

Article R614-1

Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article [L. 614-1](#) comprend les informations suivantes :

- 1° Les adresses postale et électronique du médiateur ;
- 2° La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article [L. 615-1](#) ;
- 3° La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- 4° Ses diplômes ou son parcours professionnel ;
- 5° Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- 6° Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- 7° La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- 8° Les cas dans lesquels, en application de l'article [L. 612-2](#), un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- 9° La liste des langues utilisées pour la médiation ;

10° Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

Article R614-2

Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- 1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- 2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- 3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- 4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- 5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- 6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- 7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- 8° Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Article R614-3

Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article [L. 615-1](#) communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée au même article, outre les informations mentionnées aux 3° à 9° de l'article [R. 614-1](#) :

- 1° Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- 2° Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;
- 3° Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation, le cas échéant les frais de sa prestation facturés au professionnel, ainsi que, lorsqu'il existe une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;
- 4° Une description du déroulement interne de la médiation.

Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.

Article R614-4

Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article [R. 614-2](#) :

- 1° Une description des formations suivies en matière de médiation ;
- 2° Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Chapitre V : Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Article R615-1

La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 est composée :

- 1° D'un conseiller d'Etat ;
- 2° D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;
- 3° De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;
- 4° De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ;
- 5° De deux représentants d'organisations professionnelles.

Les dispositions de [l'article 74](#) de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du [décret n° 2015-354 du 27 mars 2015](#) relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Article R615-2

Les membres de la commission sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de trois ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'Etat pour le conseiller d'Etat et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

Des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes.

Le président et le vice-président de la commission sont choisis, parmi les membres mentionnés aux 1° et 2° de l'article [R. 615-1](#), par arrêté du ministre chargé de l'économie.

Article R615-3

Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres.

Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le [décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006](#) fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

Article R615-4

La commission peut faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'Etat en charge des secteurs d'activité concernés pour l'instruction des dossiers nécessaires à l'établissement de la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ainsi que pour leur évaluation, conformément à l'article [L. 615-1](#).

A cette même fin, la commission peut également saisir, pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes, dans les domaines d'activité où elles interviennent.

Dans l'exercice de ses missions, la commission coopère avec ses homologues étrangers.

Article R615-5

La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article [R. 614-3](#) et décide de leur inscription sur cette liste.

Article R615-6

La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article [L. 615-1](#), la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles [R. 612-1](#) à [R. 612-5](#). La liste précise pour chaque médiateur :

- 1° Son nom, ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- 2° La ou les langues dans lesquelles les demandes de médiation peuvent être introduites et les processus de médiation se dérouler ;
- 3° Les types de litiges relevant du champ de compétence du médiateur ;
- 4° Les secteurs et les catégories de litiges relevant de sa compétence ;
- 5° Le cas échéant, les frais de sa prestation facturés au professionnel ;
- 6° La nécessité ou la possibilité de la présence physique des parties ou de leurs représentants ainsi que le caractère oral ou écrit du processus de médiation ;
- 7° Le caractère non contraignant de l'issue de la procédure de médiation ;
- 8° Les hypothèses dans lesquelles un litige ne peut être traité par le médiateur.

Si ces informations font l'objet de modifications dans les conditions prévues au dernier alinéa de l'article R. 614-3, la commission actualise sans délai la liste et notifie les informations pertinentes à la Commission européenne.

Article R615-7

La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste mentionnée à l'article [L. 615-1](#).

Article R615-8

La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France.

Cette liste est également publiée au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Article R615-9

La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- 1° Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;
- 2° Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;
- 3° Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

Article R615-10

La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

Article R615-11

La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Ses séances ne sont pas publiques.

La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article R616-1

En application de l'article [L. 616-1](#), le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, 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. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Article R616-2

Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.