MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE L'AUTOMOBILE

Médiateur des litiges de la consommation

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

CHIFFRES CLÉS 2025

753	354	84
Saisines enregistrées	Saisines recevables	Médiations abouties

Jean-Pierre Chevrot
Médiateur auprès de la FNA

L'ÉDITO DU MÉDIATEUR

L'année 2025 a confirmé la dynamique engagée les années précédentes et la place centrale qu'occupe désormais la médiation dans le règlement des litiges du secteur automobile. Avec 753 saisines enregistrées, le dispositif continue de répondre à une demande soutenue des consommateurs, qui trouvent dans la médiation un cadre accessible, équitable et gratuit pour faire valoir leurs droits.

Les données de l'année écoulée témoignent à la fois des progrès accomplis et des défis qui demeurent. Si le taux de recevabilité des dossiers reflète une meilleure compréhension du dispositif par les consommateurs, le taux de refus de certains professionnels d'entrer en médiation reste une préoccupation majeure. Cette réticence, concentrée principalement dans le commerce de véhicules, prive des consommateurs d'une voie de résolution amiable pourtant efficace et peu coûteuse.

La médiation ne se limite pas à la résolution de conflits individuels : elle constitue également un signal d'alerte précieux pour les professionnels, leur permettant d'identifier les points de friction récurrents dans leur relation client et d'y apporter des améliorations durables. Je les invite à considérer la médiation non comme une contrainte, mais comme un outil de progrès et de fidélisation.

Je renouvelle mes remerciements à l'ensemble des parties prenantes qui contribuent, par leur engagement et leur bonne foi, au bon fonctionnement de ce dispositif. La médiation n'existe que parce que des hommes et des femmes choisissent le dialogue plutôt que l'affrontement.

Jean-Pierre Chevrot *Médiateur auprès de la FNA*



PRÉSENTATION 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 l'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 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.

Depuis juillet 2016, la FNA est devenue 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.

Depuis 2016, le site Internet de la médiation n’a cessé d’évoluer et de gagner en qualité. À la fin de l'année 2025, un nouveau chantier de refonte du site internet a été engagé afin d'offrir aux professionnels un espace dédié leur permettant d'accéder, depuis une interface unique, à l'ensemble de leurs dossiers de médiation.

Cette évolution répond à un besoin exprimé par les professionnels. Elle leur permettra de suivre plus facilement les médiations en cours, de répondre plus rapidement aux sollicitations du médiateur et d'assurer un meilleur suivi de leurs relations avec leurs clients. Cette nouvelle fonctionnalité est particulièrement attendue par les réseaux nationaux, qui sont régulièrement amenés à gérer un nombre important de dossiers de médiation. La mise en service de cet espace professionnel est prévue pour la rentrée 2026.

Dans le prolongement de cette première évolution, un second chantier sera engagé afin de simplifier le dépôt des demandes de médiation par les consommateurs. L'objectif est notamment de leur permettre de savoir immédiatement si le professionnel concerné relève du Médiateur FNA, évitant ainsi le dépôt de dossiers auprès d'un médiateur incompétent.

LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FNA : JEAN-PIERRE CHEVROT

Monsieur **Jean-Pierre Chevrot** a été nommé médiateur de la FNA sur décision du bureau fédéral du **3 avril 2020** pour une durée de 3 ans renouvelables. Son référencement a été renouvelé par la CECMC en 2023 pour 3 ans.

Né le 25 décembre 1953 à Autun (71), M. Chevrot a été directeur après-vente d'une concession automobile en Bourgogne et a exercé la profession d'expert en automobile. Il a débuté sa carrière d'expert en mai 1986 et a reçu son diplôme de l'Éducation nationale en décembre 1987.

Sa carrière pluridisciplinaire dans l'expertise et la réparation automobile l'a conduit à être nommé conciliateur et médiateur sur l'ensemble du territoire chez BCA Expertise dès le 1er juillet 1993. Il a exercé ses missions auprès des instances professionnelles de la réparation automobile ainsi qu'auprès des compagnies d'assurances.

Depuis des décennies, M. Chevrot 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 référent dans ce domaine bien spécifique.

M. Chevrot est référencé comme médiateur des litiges de la consommation par la CECMC depuis 2020, notamment sur les critères d'indépendance, d'impartialité, de motivation et de compétence.

PRÉAMBULE

Le code de la consommation, qui réglemente 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 :

- Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- 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.

L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2025

Monsieur Chevrot est assisté d'une personne qui assure sous son autorité le suivi administratif des demandes de médiation : réception des demandes de médiation, étude de la recevabilité, transmission des dossiers recevables au médiateur, traitement des diverses questions relatives au déroulement de la médiation (hors médiation elle-même). Les dossiers recevables sont transmis à Monsieur Chevrot, qui procède à leur étude en toute impartialité. Il prend contact rapidement avec les parties et s'entretient avec elles en toute confidentialité, le plus souvent par téléphone. En cas de besoin, Monsieur Chevrot peut aborder un point de droit spécifique grâce au concours d'une juriste en droit de la consommation, mise à sa disposition par la FNA.

1. LES DOMAINES DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FNA

Commerce de véhicules	Mécaniciens réparateurs automobiles	Dépanneurs-remorqueurs
Carrossiers	Gardiens de fourrière	Démolisseurs / Centres VHU
Centres de contrôle technique	Stations-services	Stations de lavage
Location de courte durée	Ecoles de conduite	Vente de pièces détachées

2. LE PROCESSUS DE MÉDIATION

Saisine du Médiateur

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

- Directement en ligne au moyen d'un formulaire figurant sur le site Internet : www.mediateur.fna.fr
- Par mail à l'adresse : mediateur@fna.fr
- Par courrier postal : Médiateur auprès de la FNA - Fédération Nationale de l'Automobile - 9 et 11 Avenue Michelet - 93583 Saint-Ouen Cedex
- A noter qu'à compter du 1er septembre 2025, l'adresse postale du médiateur change : Médiateur auprès de la FNA - Fédération Nationale de l'Automobile – Tour Kupka B – 16 rue Hoche – 92906 Paris La Défense Cedex

La médiation peut être engagée par le consommateur, directement ou assisté par la personne de son choix (avocat, association de consommateurs), après qu'il a adressé au professionnel une réclamation écrite demeurée sans issue depuis moins d'un an. La saisine s'effectue au moyen d'un dossier comportant les éléments nécessaires à l'examen du litige (identification du professionnel, description du différend, copie de la réclamation préalable, contrat ou facture, etc.).

Le site Internet du Médiateur FNA permet au consommateur de déposer assez facilement sa demande de médiation en ligne, et de téléverser les pièces de son dossier. A ce stade et conformément à la jurisprudence de la CECMC, il n'est demandé au consommateur que les pièces strictement nécessaires à l'étude de la recevabilité. Le consommateur peut également saisir le médiateur par mail ou par courrier postal.

Étude de la recevabilité de la demande

Dès réception des documents, le service médiation examine la recevabilité de la demande sous l'autorité du Médiateur. Le dossier doit avoir 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 le consommateur du rejet de sa demande dans un délai maximum de trois semaines, en prenant soin de lui expliquer le motif de non-recevabilité. En 2025, le délai moyen de traitement des demandes d'irrecevabilité a été de 5 jours.

Déroulement de la médiation

Lorsque la demande est déclarée recevable, le médiateur notifie sa saisine aux deux parties, ce qui marque le point de départ du délai légal de traitement de la médiation de 90 jours, qui est parfois prolongé en cas de dossier complexe.

A ce stade, le professionnel est alors invité à faire connaître sa position sur sa participation à la médiation. Il dispose d'un délai de quinze jours calendaires pour répondre, suivi, en l'absence de réponse, d'une relance lui accordant un délai supplémentaire de huit jours. À défaut de réponse ou en cas de refus exprès, le médiateur en informe le consommateur et met fin à la procédure.

Lorsque la demande est recevable et que le professionnel accepte d'entrer en médiation, le médiateur procède à l'examen du dossier. Il contacte chacune des parties par téléphone, écoute leur position et peut organiser si besoin une visioconférence. Il conduit les échanges en toute impartialité, indépendance et confidentialité et peut solliciter toute pièce ou explication utile ; lorsque la nature du litige le justifie, le médiateur peut recueillir l'avis d'un tiers indépendant ou d'un expert.

À l'issue des échanges avec le médiateur, deux situations peuvent émerger :

- Si un accord amiable a pu être trouvé, le médiateur adresse aux deux parties son rapport de médiation dans lequel sont rappelés les termes de l'accord ;
- Si, à l'issue de la médiation, aucun accord amiable n'a pu être trouvé entre les parties, conformément au code de la consommation le médiateur formule une proposition de solution motivée, fondée sur les éléments techniques et juridiques du dossier. Cette proposition est dépourvue de caractère contraignant : il est rappelé à chaque partie qu'elle demeure libre de l'accepter ou de la refuser et conserve, à tout moment, la possibilité de saisir les juridictions compétentes. Les parties disposent de 14 jours pour accepter ou refuser la proposition de solution. En cas de silence, la proposition de solution est réputée refusée.

La procédure de médiation est facultative et librement acceptée par les parties, qui restent libres de l'interrompre à tout moment. Lorsqu'aucun accord ne se dégage, le médiateur propose aux parties une solution au litige. L'issue de la médiation intervient dans un délai de 90 jours à compter de la notification de saisine. En 2025, le délai moyen entre la recevabilité et la fin de la médiation a été de 92 jours, quelques dossiers complexes ayant nécessité une prolongation.

3. NOMBRE DE SAISINES ENREGISTRÉES EN 2025

Le médiateur auprès de la FNA n'est compétent que pour les demandes de médiation déposées à l'encontre d'un professionnel **adhérent de la FNA**. Cette information est inscrite sur le site Internet du Médiateur.

En 2025 : 753 saisines enregistrées — Stock initial : 29 — Stock final : 29

Indicateur	Nombre
Saisines en cours au 1er janvier 2025 (stock initial)	29
Saisines enregistrées au cours de l'année 2025	753
Saisines en cours au 31 décembre 2025 (stock final)	29
Nombre global de saisines traitées en 2025	753

Les litiges ont concerné principalement les secteurs suivants :

- Commerce automobile (vente de véhicules neufs et d'occasion) : principal secteur de saisine, comme les années précédentes. Les litiges portent principalement sur une problématique de non-conformité du véhicule (panne ou dysfonctionnement apparaissant après la vente).
- Réparation mécanique : deuxième source de litiges, portant principalement sur des pannes survenant après intervention.
- Location de courte durée : litiges portant sur des frais de remise en état.
- Écoles de conduite : demandes relatives au remboursement d'heures non consommées.
- Contrôle technique : secteur minoritaire mais présent dans les saisines.

4. RECEVABILITÉ DES DEMANDES

Conformément aux dispositions de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel, que la demande est manifestement infondée ou abusive, que le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, que le délai d'un an est dépassé, ou que le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

753 saisines traitées

→ 399 irrecevables (53 %)

→ 354 recevables (47 %)

Saisines irrecevables

Motif d'irrecevabilité	Nombre
Total des saisines irrecevables	**399**
a) Absence de réclamation écrite préalable	0
b) Demande manifestement infondée ou abusive	0
c) Litige examiné par un autre médiateur ou un tribunal	0
d) Délai supérieur à 1 an	0

e) Professionnel non adhérent à la FNA / hors champ de compétence	**399**

Le motif retenu pour la totalité des dossiers irrecevables est le motif e) : il s'agit soit de litiges avec un constructeur automobile relevant d'un autre médiateur (CMFM), soit de litiges avec des professionnels de l'automobile non adhérents de la FNA. Le médiateur constate que de nombreux consommateurs saisissent simultanément plusieurs médiateurs, ce qui contribue à gonfler artificiellement le nombre de saisines irrecevables.

5. LES MÉDIATIONS RÉALISÉES

Vue d'ensemble des saisines recevables

Typologie des saisines	Nombre
Saisines recevables (total)	354
Saisines recevables non menées à leur terme	270
Dont : refus du professionnel d'entrer en médiation	254
Saisines recevables menées à leur terme	84

Résultats des saisines recevables menées à leur terme

Issue de la médiation	Nombre
Accords entre les parties (sans proposition de solution du médiateur)	50
Propositions de solution acceptées par les deux parties	2
Propositions de solution refusées (total)	32
Dont : refus du consommateur seul	11
Dont : refus du consommateur et du professionnel	0
Dont : refus du professionnel seul	21

Pour rappel, lorsque la médiation ne permet pas d'aboutir à un accord amiable entre les parties, le médiateur doit formuler une « proposition de solution » que les parties peuvent accepter ou refuser.

Propositions de solution

Indicateur	Nombre
Propositions de solution en faveur du consommateur (partiellement ou totalement)	24

Refus d'entrer en médiation par secteur d'activité

Le refus des professionnels d'entrer en médiation demeure la principale cause d'interruption des médiations (254 cas sur 270 saisines non menées à terme). La ventilation par secteur est la suivante :

Secteur d'activité	Saisines recevables	Refus du professionnel
Construction et/ou commerce de véhicules (G01)	259	180
Entretien et réparation de véhicules (G05)	57	45
Location de courte durée de véhicules (G03)	27	23
Formation des conducteurs / Auto-écoles (G15)	8	3
Contrôle technique de véhicules (G07)	3	3
TOTAL	**354**	**254**

Le refus du professionnel d'entrer en médiation reste particulièrement élevé dans le secteur du commerce de véhicules (180 refus sur 259 saisines recevables, soit environ 69 %). Pour le contrôle technique, le médiateur observe que les consommateurs saisissent parfois ce secteur faute de mieux (lorsque le vendeur professionnel n'existe plus ou que le véhicule a été acheté à un particulier), ce qui peut expliquer le taux de refus dans cette profession.

6. DÉLAIS DE TRAITEMENT

Indicateur de délai	Durée moyenne
Délai moyen entre réception et décision de recevabilité / irrecevabilité	5 jours
Délai moyen entre recevabilité et fin de la médiation	92 jours

Le délai réglementaire de 90 jours fixé par l'article R. 612-5 du code de la consommation a été légèrement dépassé en moyenne, en raison de la complexité de certains dossiers, notamment ceux liés à des ventes de véhicules ou à des réparations mécaniques nécessitant des expertises en cours. Conformément à la réglementation, le médiateur a prolongé la médiation au-delà du délai initial dans plusieurs dossiers, en avisant les parties.

7. LITIGES TRANSFRONTALIERS

Indicateur	Nombre
Saisines liées à des litiges transfrontaliers reçues	1
Saisines liées à des litiges transfrontaliers traitées	1
Saisines transfrontalières recevables	1
Saisines transfrontalières irrecevables	0

L'unique litige transfrontalier enregistré en 2025 concernait un consommateur situé en Italie. La demande de médiation a été refusée par le professionnel.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

1. RECOMMANDATIONS AUX CONSOMMATEURS

- En cas de réparation de véhicule, il est important d'exiger un ordre de réparation écrit et signé avant toute intervention.
- Avant tout achat d'un véhicule d'occasion, vérifier son historique via Histovec : le portail public HistoVec permet de consulter les principales informations du Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV) : sinistres déclarés, kilométrage relevé lors des contrôles techniques, changements de propriétaire. Cette vérification gratuite permet de détecter une fraude au kilométrage ou un véhicule accidenté non déclaré.
- Adresser systématiquement une réclamation écrite au professionnel avant toute saisine du médiateur, en conservant une copie datée. Cette démarche préalable est une condition légale de recevabilité (article L. 612-2 du code de la consommation). Elle formalise le litige et donne une dernière opportunité de résolution amiable avant la saisine du médiateur.
- Après l'envoi de la réclamation écrite, laisser au professionnel un délai pour répondre avant de saisir le médiateur.
- Constituer un dossier complet dès la saisine du médiateur : devis, factures, correspondances, photos, rapports d'expertise déjà réalisés. Un dossier bien expliqué et bien documenté accélère l'instruction et favorise la résolution amiable.
- Vérifier au préalable que le professionnel est bien adhérent de la FNA, sur le site www.mediateur.fna.fr, afin d'éviter toute saisine irrecevable.
- Ne saisir qu'un seul médiateur à la fois. La saisine simultanée de plusieurs médiateurs est source de confusion et peut conduire à une irrecevabilité automatique.

2. RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

- Formaliser systématiquement un ordre de réparation et le faire signer par votre client. L'ordre de réparation fixe le périmètre des travaux commandés, prévient les contestations sur des interventions non demandées et établit la preuve du consentement du client. Un ordre de réparation mal rédigé ou non signé est systématiquement retourné contre le professionnel devant le médiateur.
- Conserver les pièces remplacées à minima jusqu'à la restitution du véhicule : conserver les pièces remplacées permet au professionnel de justifier la réalité et la nécessité de l'intervention en cas de contestation ou d'expertise. La destruction prématurée des pièces prive le professionnel de son principal moyen de preuve technique.
- Dans la vente automobile, rédiger un bon de commande complet : le bon de commande engage les deux parties dès sa signature. Il doit mentionner avec précision : la désignation exacte du véhicule (marque, modèle, finition, motorisation, millésime), le prix TTC, les options commandées, le délai de livraison et les conditions d'annulation. Un bon de commande imprécis est une source majeure de litige lors de la livraison, notamment en cas de véhicule non conforme ou de dépassement de délai.
- Accepter d'entrer en médiation lorsqu'un dossier est déclaré recevable. Le taux de refus demeure trop élevé, en particulier dans le commerce de véhicules. La médiation est un outil peu coûteux, rapide et permettant d'éviter un contentieux judiciaire souvent plus long et onéreux.
- Afficher visiblement les coordonnées du médiateur auprès de la FNA dans ses locaux, sur son site Internet et dans ses conditions générales de vente, conformément à l'obligation prévue à l'article L. 616-1 du code de la consommation.
- Répondre avec diligence aux demandes du médiateur et aux demandes de pièces complémentaires, afin de ne pas allonger indûment les délais de traitement.

- Ne mentionner les coordonnées du médiateur auprès de la FNA dans ses documents contractuels que si l'entreprise est effectivement adhérente de la FNA. Des mentions erronées induisent les consommateurs en erreur et génèrent des saisines irrecevables.
- Traiter les réclamations des consommateurs avec soin et en temps utile, afin de réduire en amont le nombre de litiges portés devant le médiateur.

ANNEXES

ANNEXE 1 : CADRE JURIDIQUE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les dispositions du code de la consommation applicables à la médiation sont rappelées ci-après à titre d'information.

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 fixée 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.

ANNEXE 2 : CHARTE DU MEDIATEUR 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, 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. 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.

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

- Vente d’accessoires pour véhicules

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 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). Le renouvellement de son agrément a été délivré par la CECMC le 13 août 2019.

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. 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.

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.

Article 6 – Comment saisir le médiateur de la consommation ?

La saisine du médiateur de la consommation se fait en langue française par écrit :

• Soit par courrier postal 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 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 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 lors que le dossier déposé par le consommateur est recevable, dans les conditions décrites ci-dessous, le médiateur de la consommation notifie par écrit aux 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 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 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 7 – 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 partie 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 8 – Déroulement de la médiation

Le médiateur de la consommation pilote la médiation entre les parties au litige. 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 (courriel, postal, fax) 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 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. 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 9 – 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.

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 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 11 – 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 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.

ANNEXE 3 : COORDONNÉES DU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FNA

Médiateur auprès de la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA)

Tour Kupka B – 16 rue Hoche

92906 Paris La Défense Cedex

Tél. : 01 40 11 12 96

Mail : mediateur@fna.fr

Site : www.mediateur.fna.fr

