

LE MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA Médiateur des litiges de consommation

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les consommateurs ont la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation afin de trouver une issue amiable aux litiges les opposant à un professionnel¹.

A cette fin, tout professionnel a l'obligation, depuis cette date, de proposer à ses clients d'avoir recours à un médiateur de la consommation en lui communiquant les coordonnées du médiateur dont il relève.

La FNA a souhaité proposer aux professionnels de l'automobile et aux consommateurs ce 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.

Pour vous permettre de répondre à ces obligations, la FNA a donc décidé de créer en son sein le MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA, spécialiste du domaine de l'automobile et connaissant parfaitement votre secteur, auquel vos clients pourront recourir en cas de litige lié aux services de l'automobile.

Depuis 2016, le Médiateur FNA a obtenu son agrément de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM). Il est désormais inscrit sur la liste officielle des médiateurs de la consommation, laquelle inscription a été notifiée à la Commission européenne.

La FNA a été la toute première organisation professionnelle des services de l'automobile mais aussi de l'artisanat dans son ensemble, à proposer ce nouveau service aux professionnels de l'automobile adhérents de la FNA. Conformément aux textes, le Médiateur FNA dispose d'un site Internet sur lequel vous trouverez toutes les informations relatives à la médiation :

www.mediateur.fna.fr

Depuis le 1er mars 2018, le service de Médiation FNA concerne uniquement les litiges avec un professionnel adhérent de la FNA.

Vous trouverez également ci-dessous une explication de vos obligations en tant que professionnel ainsi qu'une présentation du processus de médiation².

LES OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel, quel que soit son secteur, doit proposer à ses clients la possibilité de recourir gratuitement, en cas de litige, à un médiateur de la consommation.

Le recours au médiateur reste un processus volontaire pour le client, aucune clause dans vos contrats ne peut rendre la médiation obligatoire.

¹ Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015

² Voir également le site Internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Vous devez par conséquent communiquer à vos clients les coordonnées du médiateur ainsi que l'adresse de son site Internet, de manière visible et lisible, sur différents supports :

- sur votre site Internet,
- sur vos conditions générales de vente ou de service,
- sur vos bons de commande,
- sur tout autre support adapté

Vous devez également fournir les coordonnées du médiateur à votre client, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation du client directement introduite auprès de vos services (par exemple dans votre courrier de réponse à sa réclamation).

Sanction à l'encontre du professionnel en cas de manquement à cette obligation (Article L. 616-1 du code de la consommation) : amende administrative d'un montant de 3000 € maximum pour une personne physique et 15000 € maximum pour une personne morale.

Que faut-il inscrire sur vos différents supports ?

Nous vous proposons ci-dessous une mention à insérer sur les différents supports, notamment votre site Internet, vos CGV et vos bons de commande.

En cas de litige, et après réclamation écrite auprès de nos services restée infructueuse, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur FNA en vue d'une résolution amiable de votre différend.

Adresse postale :

Le Médiateur FNA

Immeuble Axe Nord

9 & 11 avenue Michelet

93583 Saint Ouen Cedex

Site internet : www.mediateur.fna.fr

Veuillez consulter le site Internet du Médiateur FNA pour toute information relative au processus de médiation, et pour déposer votre dossier en ligne.

La FNA propose également une affiche à imprimer en format A4 ou, de préférence A3, et afficher sur votre devanture et au lieu d'accueil de votre clientèle³ Retrouvez cette affiche en annexe de cette note, ainsi qu'en **format PDF** dans notre base documentaire.

MISSION DU MEDIATEUR FNA

M. Serge VALET assure sa mission de Médiateur auprès de la FNA, en vue de rétablir la communication entre les parties et leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

Cette mission s'accomplit dans le respect des principes suivants :

- Confidentialité : le Médiateur ne peut divulguer les propos tenus tout au long de la médiation ;
- Impartialité, neutralité, loyauté : le Médiateur ne prend parti ni pour l'un, ni pour l'autre ; il ne peut être dans un rôle de conseil des parties.
- L'indépendance : dans le cadre de sa mission, le Médiateur agit en toute indépendance et ne peut recevoir, de quiconque et notamment de la FNA, aucun ordre ni aucune injonction sur la conduite de la médiation et sur les solutions qui pourront être rendues.

Vous retrouverez sur le site Internet www.mediateur.fna.fr toutes les informations utiles sur le parcours de M. Serge VALET.

³ Attention : cette affiche ne peut être utilisée que le temps de l'adhésion à la FNA

EN QUOI CONSISTE LA MEDIATION ?

La médiation a été prévue pour permettre aux consommateurs de recourir à un mode alternatif de règlement des litiges. Autrement dit, la médiation permet au consommateur de ne pas saisir directement les tribunaux en cas de désaccord avec le professionnel. Elle constitue donc une étape intermédiaire, mais non obligatoire, auquel le consommateur peut décider de recourir.



Le Médiateur ne peut donc être saisi que par les consommateurs, soit en ligne à partir du site Internet www.mediateur.fna.fr soit par courrier⁴.

Lorsqu'il est saisi par un consommateur, le Médiateur FNA informe les deux parties de l'ouverture d'un dossier de médiation. Il pilote la médiation entre les parties en litige, en veillant à garantir la confidentialité des échanges⁵.

Le Médiateur ne peut être saisi que des litiges qui remplissent les conditions cumulatives suivantes :

- 1- Le consommateur doit avoir adressé une réclamation au professionnel mis en cause. En l'absence de réponse ou si la réponse n'est pas satisfaisante, il peut saisir le médiateur ;
- 2- Le consommateur doit saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- 3- La demande du consommateur ne doit pas être manifestement infondée ou abusive ;
- 4- Le litige soumis au Médiateur ne doit pas avoir déjà été examiné ou être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 5- Le litige doit entrer dans le champ de compétence du Médiateur FNA.

Le Médiateur auprès de la FNA est compétent pour traiter des demandes concernant les services de l'automobile (vente, mécanique, carrosserie, dépannage, fourrière, contrôle technique, carburants, enseignement de la conduite ...).

Chaque partie peut se faire représenter, à ses frais, par un avocat ou se faire assister par toute personne de son choix à tous les stades de la médiation.

La procédure de médiation est facultative, librement acceptée par les parties, qui restent libres d'y mettre un terme à tout moment.

COMMENT SE DERoule LA MEDIATION ?

La durée totale d'une médiation est de **3 mois maximum** (sauf en cas de litige complexe permettant au médiateur de prolonger ce délai).

⁴ Le médiateur ne peut pas être saisi par le professionnel, de même qu'il ne peut pas étudier les litiges entre professionnels.

⁵ Vous trouverez sur le [site Internet du Médiateur](http://www.mediateur.fna.fr) une Charte de la Médiation expliquant en quoi consiste cette médiation.

Voici les différentes étapes de la médiation :

Etape 1 : Une fois la demande du consommateur déclarée recevable, le Médiateur se rapproche du professionnel concerné en lui exposant l'ouverture d'une demande de médiation.

Etape 2 : Dès lors que le professionnel accepte d'entrer en médiation, des échanges sur le fond du dossier vont suivre en vue de trouver une solution amiable. Chacune des parties aura l'occasion de présenter ses arguments et ses prétentions au Médiateur. Celui-ci pourra décider, selon le dossier qui lui est soumis, de statuer sur pièces ou d'échanger avec les parties par téléphone. Le Médiateur pourra également être amené à solliciter l'avis d'un tiers indépendant (expert en automobile, professionnel du droit, équipementier ...).

Etape 3 : Lorsque les parties trouvent un accord, le médiateur formalise cet accord dans un document. A défaut d'accord entre les parties, le Médiateur leur propose une solution. Nous attirons votre attention sur le fait qu'en se prononçant en équité et en privilégiant un arrangement amiable, la solution proposée par le médiateur peut être différente de celle qui aurait été obtenue devant la justice.

Etape 4 : Lorsque la médiation est terminée, chaque partie est libre de suivre ou non la proposition rendue par le Médiateur. En cas de désaccord avec la proposition 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 qui 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.

Vous retrouverez sur le site www.mediateur.fna.fr le détail du déroulement de la médiation.

LE COUT DE LA MEDIATION

La médiation est obligatoirement gratuite pour le consommateur (*article L. 612-1 du code de la consommation*), elle donne cependant lieu à un règlement par le professionnel. Le tarif d'une médiation réalisée par le Médiateur FNA est le suivant :

ADHERENT FNA (y compris UNIC pour les écoles de conduite)	NON ADHERENT FNA
La médiation est incluse dans la cotisation annuelle. Frais de dossier / médiation : 50 €	Le médiateur ne peut pas prendre en charge la médiation
Plusieurs médiations possibles par an. Seule une participation de 50 € au titre des frais de dossier vous sera demandée à chaque médiation.	xxx

Ce règlement doit être effectué par le professionnel avant le début de la médiation en adressant son chèque, libellé à l'ordre de FNA à l'adresse suivante (merci d'inscrire votre n° de dossier au dos du chèque): Médiateur FNA - Immeuble Axe Nord - 9/11 avenue Michelet - 93583 SAINT OUEN Cedex.

MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

Articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation

ICI, NOUS AVONS DESIGNÉ LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FNA*



POURQUOI UNE MEDIATION ?

La médiation des litiges de consommation est une procédure amiable qui vous permet de trouver rapidement une solution au litige qui vous oppose au professionnel. Le médiateur a pour objectif de rapprocher les parties pour aboutir à un accord et éviter ainsi le recours à une procédure judiciaire.

COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR ?

Le consommateur doit obligatoirement adresser une réclamation au professionnel avant de saisir le médiateur. La médiation est gratuite pour le consommateur.

- www.mediateur.fna.fr (formulaire de saisine en ligne)
- Médiateur auprès de la FNA Immeuble Axe Nord 9/11 avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex
- @ mediateur@fna.fr

Plus d'informations sur www.mediateur.fna.fr



* Le Médiateur auprès de la FNA est inscrit sur la liste des médiateurs notifiés à la Commission européenne par décision du 22 juillet 2016. Le service de médiation des litiges de consommation est réservé aux adhérents de la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA) à jour de leur cotisation. Une vérification est effectuée lors du dépôt du dossier de médiation. Notre entreprise certifie être adhérente de la FNA.

Pour l'impression en A4 ou A3, veuillez télécharger l'affiche disponible en format PDF dans notre base documentaire www.fna.fr