

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 - 2018

du
Médiateur du Conseil national des
professions de l'automobile (CNPA)

Rapport annuel 2017 - 2018

LE MOT DU MÉDIATEUR.....	4
LE COMMERCE ET LES SERVICES, LA FILIÈRE AVAL DE L'AUTOMOBILE	6
La branche	6
Le CNPA	6
LA MÉDIATION À LA CONSOMMATION	8
La médiation à la consommation en France et en Europe	8
Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA).....	8
LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR DU CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE (CNPA) EN 2017 ET EN 2018	10
Un programme de travail ambitieux pour 2017 et 2018.....	10
Les résultats	10
LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	15
A l'attention des professionnels de l'automobile	15
A l'attention des consommateurs	15
A l'attention des pouvoirs publics.....	15
ANNEXE - LA PROCÉDURE	16
ANNEXE - LA CHARTE.....	18
ANNEXE - LE CV DU MÉDIATEUR.....	22
ANNEXE - LES TEXTES APPLICABLES.....	23

Le MOT du Médiateur

En 2016, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECMC) m'a fait l'honneur de me désigner en qualité de Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) sur la proposition de cette organisation professionnelle. Le CNPA représente plus de 85% de la filière aval de l'automobile qui compte au total environ 135 000 entreprises de tailles très différentes.

Il m'était impossible de refuser d'embarquer dans cette nouvelle aventure : la mise en place en France de dispositifs de médiation de la consommation répondant aux critères stricts définis par les autorités européennes, en général, et dans le secteur du commerce et des services de l'automobile, en particulier.

Ces professionnels, tout comme ceux des autres secteurs économiques, ont découvert au cours des années 2016 et 2017 la mise en place de la médiation de la consommation créant de nouveaux droits pour leurs clients consommateurs et de nouvelles obligations pour eux :

- le droit pour tout consommateur « *de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel* » et
- l'obligation pour le professionnel de garantir au consommateur « *le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».

J'ai accepté avec enthousiasme de mettre mon expérience d'avocat et de médiateur au service de cette mission.

Un dispositif répondant aux exigences du Code de la consommation a été mis en place en collaboration étroite avec le Conseil national des professions de l'automobile, grâce à la détermination de ses dirigeants et à l'implication des permanents affectés à ce nouveau service. Un site internet accueillant et fiable a été créé, un budget et une équipe sont dédiés, facilitant le rôle du médiateur.

De grandes inconnues existaient au moment de la mise en place, tout au début de l'année 2017, et nous nous interrogeons sur le point de savoir quel serait le nombre de consommateurs qui nous saisiraient et quelle serait la réaction des professionnels.

Il est manifeste que tant les professionnels de l'automobile que leurs clients méconnaissaient souvent l'intérêt et les modalités du processus de Médiation.

Il s'agit à chaque occasion de faire montre de pédagogie et d'insister auprès d'eux sur les avantages de ce mode alternatif de solution des litiges qui évite le recours aux tribunaux et sur la confidentialité des échanges et la possibilité de s'en dégager à tout moment.

Les protagonistes ignorent également quels sont les pouvoirs du médiateur et il faut leur expliquer que la proposition émise, qui parfois se borne à entériner un rapprochement intervenu, ne revêt pas un caractère coercitif, à la différence d'une sentence arbitrale et bien évidemment d'un jugement.

Si les consommateurs semblent emprunter de plus en plus souvent le chemin de la médiation, quelques réticences apparaissent encore parmi les professionnels qui toutefois comprennent de plus en plus que le recours à la médiation dont le coût est relatif, est une opportunité et non pas un aveu d'incapacité à résoudre directement les difficultés avec leurs clients.

L'année 2018 a été l'occasion de constater la montée en puissance du dispositif de médiation, due en particulier à une meilleure connaissance de leurs droits par les consommateurs : le nombre de saisines entrantes a ainsi été multiplié par cinq par rapport à l'année précédente.

L'élaboration de ce premier rapport nous donne l'occasion de rappeler à tous les acteurs concernés que la médiation permet très souvent d'aplanir des difficultés, de dissiper des malentendus ou incompréhensions et de parvenir à une solution équilibrée soucieuse du respect des intérêts et points de vue respectifs des parties.

Nous formons le vœu que les propositions formulées contribuent à faciliter le maintien de bonnes relations entre les professionnels de l'automobile et leurs clients.

Paul MAURIAC, *Médiateur du Conseil national
des professionnels de l'automobile (CNPA)*

La MÉDIATION à la consommation

La médiation à la consommation en France et en Europe

Dans les relations entre professionnels et consommateurs, dès lors qu'existe une volonté commune de rechercher une solution à un différend qui se ferait jour, les modes alternatifs de règlement des litiges permettent d'instaurer ou de rétablir un dialogue entre les parties. Ils sont, de surcroît, plus rapides, plus accessibles, plus souples et moins coûteux qu'une procédure judiciaire. Une référence possible à l'équité, modalité propre aux règlements alternatifs des litiges, contribue à la souplesse du dispositif. Les professionnels, comme les consommateurs, ont un intérêt convergent au développement du recours au règlement amiable des litiges.

Depuis 2016, la médiation de la consommation en France est soumise aux dispositions de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du décret du 30 Octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, codifiés dans le Code de la consommation aux articles L. 611-1 à L. 616-3 et aux articles R. 612-1 à R. 616-2.

Ces textes disposent que 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. Le médiateur concerné doit être inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), disponible sur un site dédié¹

En cas de litige transfrontalier, c'est-à-dire avec un professionnel établi dans l'UE, les consommateurs doivent consulter la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation² et la liste des médiateurs notifiés à la Commission européenne³.

Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)

Le médiateur est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés (cf. ci-après liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles), à l'exclusion de ceux impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules⁴.

¹ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>

² <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

³ <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show>

⁴ Dans une telle hypothèse, le consommateur est invité à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <http://www.mediationcmfm.fr>.

En particulier, le médiateur traite les litiges impliquant des consommateurs et des :

- vendeurs de véhicules neufs et d'occasion (véhicules particuliers, véhicules utilitaires, camions, véhicules de loisirs, cycles, motocycles, voiturettes...);
- réparateurs de véhicules (agents de marques, carrossiers, mécaniciens indépendants, centres automobiles spécialisés de la réparation automobiles);
- vendeurs d'accessoires de cycles, motocycles et véhicules automobiles;
- centres de contrôle technique;
- collecteurs en pneumatiques usagés;
- dépanneurs-remorqueurs et fourrières;
- détaillants en carburants et lubrifiants (stations-service);
- entreprises de formation des conducteurs (auto-écoles);
- installateurs agréés GPLc;
- laveurs haute pression;
- métiers de la mobilité partagée (loueurs de véhicules courte durée, certains services de partage de véhicules...);
- négociants en pneumatiques;
- négociants en produits pétroliers;
- parcs de stationnement;
- ramasseurs agréés d'huiles usagées;
- recycleurs.

En 2019, les services du médiateur seront réservés aux professionnels adhérents du CNPA à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain.

Le Médiateur est placé auprès du Président national du CNPA. Il est nommé par le Bureau exécutif, sur proposition du Président national pour une durée de trois ans, renouvelables pour la même période. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf cas de force majeure.



Paul Mauriac a été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation tenue par la CECMC en tant que Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) en septembre 2016.

Retrouvez son CV en annexe.

Les ACTIVITÉS du Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) en 2017 et en 2018

Un programme de travail ambitieux pour 2017 et 2018

2017

Après avoir fait acte de candidature auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation à la consommation (CECMC), afin que la médiation mise en place par le CNPA soit référencée dans la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne, le plan d'action pour 2016-2017 était donc de :

- faire connaître le CNPA comme médiateur ;
- se doter d'un processus et d'un site internet dédié respectant les nouvelles obligations ;
- obtenir le référencement du CNPA sur la liste des médiateurs à la consommation élaboré par la CECMC.

Après son référencement par la CECMC, le Médiateur s'est fait connaître auprès :

- des adhérents du CNPA, par une communication ciblée de ce dernier (circulaires d'information, réunions régionales, informations sur le site du CNPA...) ;
- du grand public et de la presse (communiqué de presse du 13 décembre 2016) ;
- des autres médiateurs référencés pour le secteur automobile. Outre les contacts habituels entre les organisations du secteur (CNPA, FNA, CCFA, CSIAM), Paul Mauriac a rencontré, pour une réunion de travail, la médiation CMFM⁵, référencée par la CECMC en juillet 2017, et le médiateur auprès de la FNAA⁶, référencé par la CECMC en juillet 2016. Les échanges avec les autres médiateurs référencés dans le secteur automobile se sont poursuivis en 2018.

2018

La saisine des demandes sur site internet du Médiateur a été améliorée et certains dysfonctionnements ont été corrigés.

L'année 2018 a été consacrée à une forte montée en puissance, avec l'entrée de plus en plus de professionnels dans les dispositifs de médiation référencés pour la filière amont (constructeurs) et la filière aval (commerce et services) de l'automobile et une communication accrue auprès des consommateurs.

Les résultats

La liste des informations que le médiateur doit communiquer au public sur son site internet et/ou dans son rapport annuel est imposée par le Code de la consommation⁷.

⁵ <http://www.mediationcmfm.fr/>

⁶ <http://fna.fr/services/service-consommateurs/m%C3%A9diateur-fnaa.aspx/>

⁷ La liste des informations devant figurer sur le rapport annuel ou le site internet du médiateur figure à l'article R. 614-2 du Code de la consommation (cf. annexes).

1. Mode de saisine du médiateur

En 2017, les saisines ont été faites essentiellement via le site du médiateur, à hauteur de 77,6%. 17,9% des saisines ont été faites par courrier et les 4,5% restant par email.

En 2018, cette répartition s'est confirmée, avec 72% des saisines effectuées via le site du médiateur, 21,4% par courrier postal et 6,5 % par courriel.

2. Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi

2017	2018
711	3385

Dont :

- 49,8% de dossiers complets et recevables en 2017 et 48% en 2018 ;
- 42,9% de dossiers incomplets ou irrecevables (dans 9,3% des cas, le professionnel mis en cause est inconnu) en 2017 et 49,9% en 2018 ;
- 19,5% de dossiers enregistrés en 2017 encore en cours en 2018 ; chiffre qui a sensiblement diminué en 2018, avec 0,6% de dossiers encore en cours en 2019 ;
- 62,7 % impliquant un professionnel non-adhérent en 2017 et 70,1% en 2018.

3. Proportion de litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ⁸

2017	2018
19,4% de dossiers irrecevables	16% de dossiers irrecevables

En 2017, 56,5% des saisines ont été déclarées irrecevables parce que le consommateur n'a pas justifié, comme l'exige la législation, avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ou parce que sa demande a été introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite du consommateur auprès du professionnel. Ce chiffre atteignait 21,4% en 2018

En 2017, dans 43,5% des cas, la demande n'entrait pas dans le champ de compétence du médiateur du Conseil national des professions de l'automobile et concernaient directement un

⁸ Art. L. 612-2 du code de la consommation (cf. annexes).

constructeur, un importateur automobile ou un organisme de financement (banque ou établissement de crédit).

En 2018, ce sont 78% des saisines qui étaient hors champ de compétence du médiateur. Dans plus de 21% des cas, les consommateurs portaient une réclamation générale sur le fonctionnement du marché de l'automobile ou recherchaient un conseil juridique sans effectivement effectuer une demande de médiation.

Dans la mesure du possible, le consommateur a été réorienté vers le médiateur ou l'interlocuteur compétent.

2017	2018
29,5% de dossiers incomplets	33,9% de dossiers incomplets

En 2017, dans 79,5% des cas, le saisissant n'a pas répondu aux demandes de complément adressées par le médiateur. Ces dossiers ont donc dû être clôturés. Ce chiffre a atteint 99% en 2018.

20,5 % des dossiers incomplets déposés en 2017 étaient encore en cours de traitement en 2018.

2017	2018
Dans 1,3% des cas, plusieurs médiateurs étaient compétents	Dans 0,7% des cas, plusieurs médiateurs étaient compétents

4. Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges soumis au médiateur

2017	2018
65% des saisines concernent la mauvaise exécution du service	34,2% des saisines concernent la mauvaise exécution du service

5.2. Médiations acceptées

2017	2018
11,3 % des dossiers complets font officiellement l'objet d'une médiation	12,3 % des dossiers complets font officiellement l'objet d'une médiation

- En 2017, 27,5% ont fait l'objet d'une proposition de solution par le médiateur, dans 82 % des cas, les parties l'ont acceptée ;
- En 2018, ce chiffre atteint 55,4%. La proposition du médiateur a été acceptée dans 56% des cas.

5.3. Médiations acceptées mais interrompues

2017	2018
1/4 des médiations clôturées, faute de diligences des parties	1,4% des médiations clôturées, faute de diligences des parties

6. Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Si la législation impose une durée de 90 jours, force est de constater que certains litiges, en raison de leur complexité, nécessitent un temps de traitement plus long, en particulier parce que le recours à un expert semble indispensable.

C'est la raison pour laquelle la charte de la médiation prévoit que le délai de 90 jours peut être prolongé par le médiateur.

Parmi ses recommandations au législateur, le médiateur suggère de porter le délai légal à 180 jours minimum.

ANNEXE - La procédure

Comment saisir le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) ?

Le médiateur peut être saisi par voie électronique sur le site dédié, par courriel ou par courrier postal :

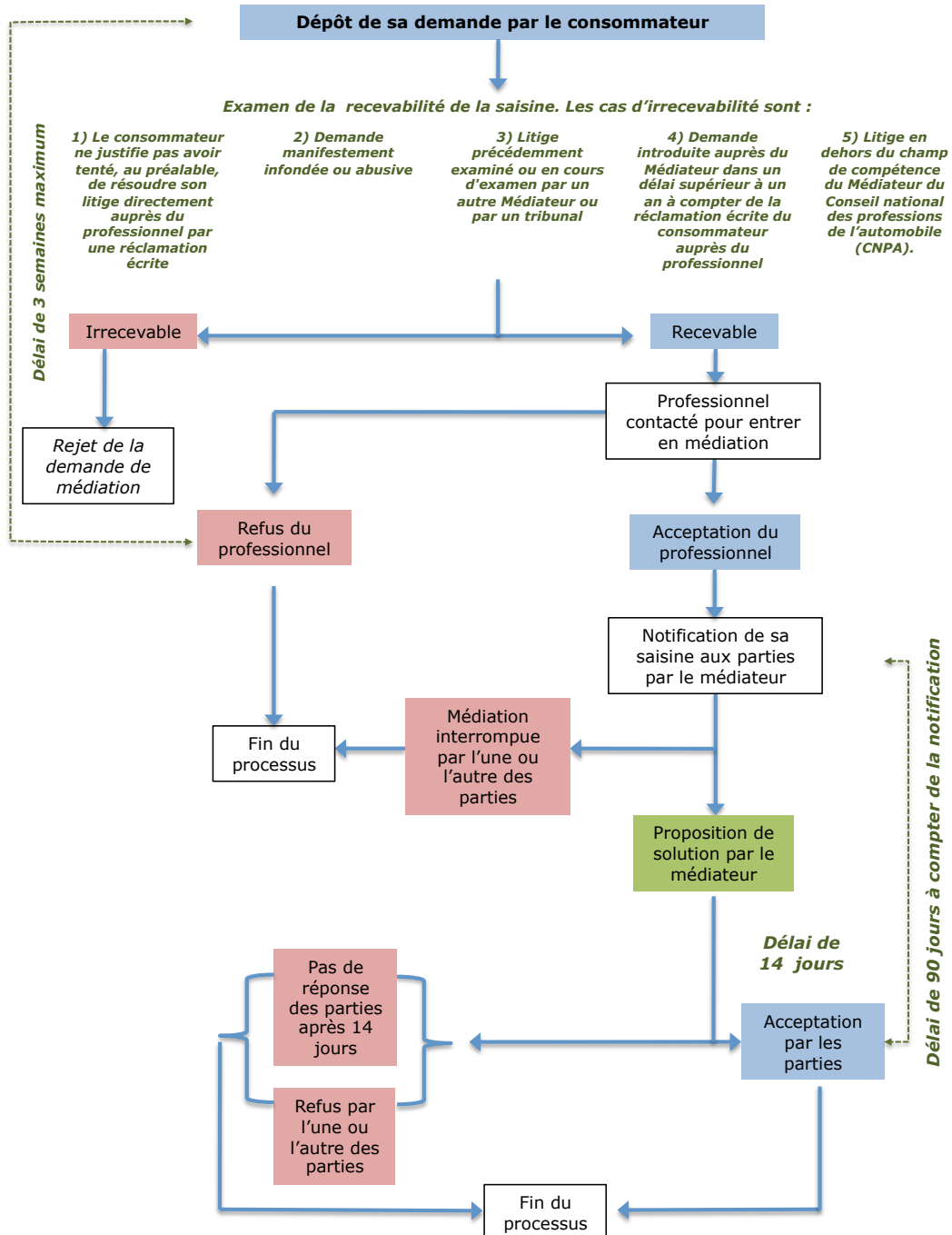
- sur le site www.mediateur-cnpa.fr, en remplissant un formulaire à l'adresse : www.mediateur-cnpa.fr/saisir-le-mediateur.htm
- par courrier en adressant un dossier complet⁹ à : M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), 50 rue Rouget de Lisle, 92158 SURESNES CEDEX
- ou par courriel à l'adresse : mediateur@mediateur-cnpa.fr.

Attention :

*La procédure est uniquement écrite et en français.
Les locaux ne sont pas ouverts au public et aucun renseignement n'est donné par téléphone.*

⁹ Un formulaire de saisine peut-être téléchargé à l'adresse : <http://www.mediateur-cnpa.fr/contact.htm>

Comment se déroule le processus de médiation ?



MAJ 27/12/17



CHARTRE DE LA MÉDIATION AUTOMOBILE DU CNPA

PRÉAMBULE

La présente charte est prise en application des dispositions des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation relatifs à la médiation des litiges de la consommation.

Désireux de permettre aux professionnels de l'automobile de se conformer à leurs obligations d'information des consommateurs sur les dispositifs de médiation à leur disposition, le Bureau exécutif du CNPA a validé la mise en place d'une médiation ouverte aux non-adhérents.

A cette fin, le CNPA a décidé d'instituer un « Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) » (ci-après « le Médiateur ») et de faire acte de candidature auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation pour faire reconnaître la Médiation automobile qu'il a mise en place.

1. LE MÉDIATEUR

1.1. Désignation

Le Médiateur est placé auprès du Président national du CNPA. Il est nommé par le Bureau exécutif, sur proposition du Président national pour une durée de trois ans, renouvelables pour la même période. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf cas de force majeure.

Dans un tel cas, le Président national en informe sans délai la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) et lui propose un nouveau médiateur.

Le Médiateur accomplit sa mission dans le respect des exigences des dispositions des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation.

Le Médiateur dispose d'un budget suffisant en emplois et crédits pour mener à bien sa mission.

1.2. Compétence et formation

Le Médiateur est choisi en raison de ses qualifications et sa connaissance des activités des professions de l'automobile : il possède, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du différend qui oppose les parties ; il justifie, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique du règlement amiable des litiges. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

1.3. Impartialité et indépendance

Le Médiateur exerce sa fonction en toute impartialité et indépendance. Il dispose de qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatique, disponibilité.

1.4. Neutralité

Le Médiateur est détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure et ne reçoit aucune directive de qui que se soit.

Le Médiateur veille à ce que les autres fonctions qu'il exerce ne le mettent pas en situation de conflit d'intérêt dans le cadre de sa mission.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts :

- le Médiateur en informe sans délai les parties ;
- il les informe également 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 ;
- la CECM est informée de toute situation de conflits d'intérêts et des suites qui y sont réservées.

¹⁰ La charte en vigueur peut être consultée à l'adresse : <http://www.mediateur-cnpa.fr/comprendre-la-mediation.htm>.

1.5. Loyauté

Le Médiateur veille à ce que le consentement des parties soit libre et éclairé : il donne des informations claires et complètes sur le principe et les modalités pratiques de la procédure, et il s'assure de la parfaite compréhension des parties.

Le Médiateur agit dans le respect du droit et des personnes.

1.6. Confidentialité

Le Médiateur s'engage à respecter une totale confidentialité durant toute la procédure de médiation, sauf obligation légale.

Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au point 3 de la présente charte.

1.7. Responsabilité

Le Médiateur veille au déroulement apaisé du processus de règlement amiable du différend qui oppose un professionnel de l'automobile et un consommateur. Il n'est tenu que d'une obligation de moyen et sa responsabilité ou celle du CNPA ne pourront être engagées, par exemple dans le cas où les parties n'aboutiraient pas à une solution amiable de leur différend à l'issue de la procédure.

2. LE PROCESSUS

2.1. Objet

Dans le respect du processus de contradiction, le Médiateur aide les parties qui l'ont saisi à rechercher une solution dans le cadre de débats strictement confidentiels, sauf si elles en conviennent autrement.

Il s'agit d'un processus facultatif, librement accepté par les parties, qui restent libres de l'interrompre, de le poursuivre, et d'y mettre un terme à tout moment.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur, à l'exception des frais induits par l'assistance de tiers ci-après désignés. En effet, 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. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, ces frais sont partagés entre les parties.

2.2. Domaine d'application de la médiation

La médiation couvre les litiges de consommation qui opposent un client consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés (cf. ci-après liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles), à l'exclusion de ceux impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules.

En particulier, la médiation du CNPA couvre les litiges impliquant des consommateurs et des :

- Vendeurs de véhicules neufs et d'occasion (véhicules particuliers, véhicules utilitaires, camions, véhicules de loisirs, cycles, motocycles, voiturettes...)
- Réparateurs de véhicules (agents de marques, carrossiers, mécaniciens indépendants, centres automobiles spécialisés de la réparation automobiles)
- Vendeurs d'accessoires de cycles, motocycles et véhicules automobiles
- Centres de Contrôle Technique
- Collecteurs en pneumatiques usagés
- Dépanneurs-Remorqueurs et Fourrières
- Détaillants en Carburants et Lubrifiants (Stations-Service)
- Entreprises de Formation des Conducteurs (Auto-Écoles)
- Installateurs agréés GPLc
- Laveurs haute pression
- Loueurs de véhicules courte durée
- Négociants en pneumatiques
- Négociants en produits pétroliers
- Parcs de stationnement
- Ramasseurs Agréés d'Huiles Usagées

- Recycleurs

Le processus de médiation des litiges de la consommation 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.

2.3. Saisine

Le Médiateur peut être saisi par écrit (voie électronique sur le site du Médiateur, courriel ou courrier simple) par les parties à un litige de consommation ou leurs représentants.

Un dossier de demande de médiation doit comporter a minima et sans que cette liste soit limitative :

- un exposé écrit de la demande ;
- la preuve de l'existence du contrat de vente ou de prestation de service (facture, CGV, tout ou partie du contrat de vente, ordre de réparation, bon de commande...) ;
- les coordonnées du demandeur (personne physique et, le cas échéant son représentant) et du professionnel ;
- la preuve que le consommateur a sollicité les voies de recours internes au professionnel avant de saisir le Médiateur (réclamations selon les modalités inscrites le cas échéant au contrat, saisine du service client ou réclamation...);
- tout autre document permettant la compréhension du litige et de la demande.

Le dossier de saisine peut être déposé en ligne ou adressé par courriel ou courrier postal (formulaire de saisine téléchargeable sur le site du Médiateur).

2.4. Déroulement de la procédure

Le Médiateur vérifie la recevabilité des litiges qui lui sont soumis.

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur 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.

En cas de rejet de sa demande de médiation, le consommateur en est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier complet de demande de médiation. Le cas échéant, le Médiateur peut réorienter le consommateur vers le bon interlocuteur.

En cas de recevabilité le saisissant en est informé sans délai. Dès réception du dossier complet sur lequel est fondée la demande du consommateur, le Médiateur 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. La date de cette notification marque le point de départ du délai mentionné à l'article 2.5.

Le Médiateur peut communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité.

La procédure est écrite, sauf cas particulier lié à la complexité du litige.

La langue de procédure est le français.

2.5. Durée

La durée de la médiation est de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification aux parties de la saisine du Médiateur mentionnée à l'article 2.4.

Le Médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise sans délai les parties.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie pendant le processus de médiation met fin à celle-ci. La partie la plus diligente en informe le Médiateur qui met alors fin à sa mission.

2.6. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article 2238 du Code civil, la « *prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée.* »

2.7. Fin

A défaut d'accord amiable entre les parties, le Médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

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

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

L'absence de réponse par l'une ou l'autre des parties à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours, à compter de l'envoi de la proposition de solution aux parties, équivaut à un refus de la proposition du Médiateur.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution.

3. RAPPORT ANNUEL

Chaque année un rapport est mis en ligne sur le site du Médiateur et communiqué sur demande par voie électronique. Il rend compte des activités de l'année écoulée et comprend, notamment :

- 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 ;
- le cas échéant, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- le cas échéant, l'existence de la coopération au sein de réseaux de Médiateurs de litiges transfrontaliers.

La présente charte est téléchargeable sur le site du Médiateur

Tout client ou tout professionnel de l'automobile ayant recours au Médiateur s'engage à la respecter.

ANNEXE - Le CV du médiateur

Maître Paul MAURIAC

DIPLOMES - PARCOURS PROFESSIONNEL ET EN QUALITE DE MEDIATEUR

- 1964** Diplôme de l'Institut d'Etudes Politiques de BORDEAUX
- 1965** Diplôme d'Etudes Supérieures de Droit Privé de l'Université de PARIS
- 1966** Prestation de serment en qualité d'Avocat à la Cour d'Appel de PARIS
- 1992-2012** Vice-Président de la Conférence des Conciliateurs près le Comité National Olympique Sportif et Français – CNOSF
- 2008-2009** Formation de perfectionnement à la connaissance théorique et pratique de la Médiation au sein de l'Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation – IFOMENE
- Mars 2010** Mémoire de fin d'étude intitulée « *LA MISSION DE CONCILIATION DU COMITE NATIONAL OLYMPIQUE ET SPORTIF FRANÇAIS - CNOSF ET LA MEDIATION : DEUX VOIES DE RECOURS DE NATURE A APAISER LE JEU !* »
- 2009-2012** Participation aux permanences de Médiation Judiciaire auprès des Chambres Sociales de la Cour d'Appel de PARIS
- Depuis 2009** Médiateur Conventionnel en matière sociale
- Depuis 2012** Médiateur auprès du Tribunal Arbitral du Sport – TAS de LAUSANNE
- Depuis 2015** Chargé au sein de l'Association des Avocats en Droit du Sport – AADS du Département Médiation
Médiateur auprès de l'UNION CYCLISTE INTERNATIONALE – UCI
- 29/09/2016** Désignation en qualité de Médiateur du CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE – CNPA
- 2017-2018** Médiateur de la Consommation au sein de l'entité de la Médiation et de la Consommation – AME
Membre du Conseil d'Administration de l'Association des Médiateurs Européens – AME

ANNEXE - Les textes applicables

Code de la consommation, Partie législative, Livre VI, Titre I^{er}, articles L. 611-1 à L. 616-3

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 État 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 État 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'État.

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° Être nommé pour une durée minimale de trois années ;
- 3° Être 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'État.

Article L613

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'État.

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'État.

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'État. 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'État 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'État, 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'État, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre État membre.

Code de la consommation, partie réglementaire, Livre VI, Titre I^{er}, articles R. 612-1 à R. 616-2.

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.

Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)

50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex - www.mediateur-cnpa.fr

Dépôt légal : à parution

