



Médiation : Focus sur les obligations des professionnels

Depuis le 1er janvier 2016, tous les professionnels, quel que soit leur secteur d'activité, doivent permettre à leurs clients de **recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de trouver une issue amiable aux litiges les opposant.**

A cette fin, les professionnels ont l'obligation, depuis cette date, de **communiquer les coordonnées du médiateur dont ils relèvent.**

Vous trouverez dans la note FNA [Médiateur des litiges de consommation](#) toutes les informations que vous devez connaître concernant le processus de la médiation, la clause à insérer dans vos documents professionnels, etc...

Les adhérents de la FNA en formule complète et en formule médiation sont automatiquement rattachés à notre médiateur et sont à jour de leurs obligations pendant la durée de leur adhésion.

Les professionnels ont deux obligations prévues par le code de la consommation:

? Garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation (en désignant un médiateur) ;

? Permettre au consommateur un accès facilité à la médiation en lui communiquant toutes les informations nécessaires pour qu'il saisisse facilement le médiateur que vous avez désigné.

? Au-delà de ces deux obligations, il est également indispensable que le professionnel, informé de l'ouverture d'une demande de médiation par le Médiateur, prenne le temps de répondre au Médiateur.

Nous vous proposons de prendre connaissance ci-dessous de ces obligations et de suivre nos conseils en cas de réception d'une demande de médiation.

Garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation

Le Médiateur FNA est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC (*Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*). En adhérant à la FNA, votre entreprise est rattachée au Médiateur FNA pendant toute la durée de son adhésion.

Attention toutefois : l'adhésion à la FNA n'est pas suffisante pour être en conformité avec l'obligation de désigner un médiateur. Il vous appartient ensuite d'informer vos clients agissant en tant que "consommateurs" de votre rattachement au Médiateur FNA.



Pour cela, nous vous communiquons une mention à insérer dans vos documents professionnels et sur votre site Internet :

En cas de litige, et après réclamation écrite auprès de nos services restée infructueuse, tout client agissant en qualité de consommateur (non professionnel) peut saisir gratuitement le Médiateur FNA en vue d'une résolution amiable de son différend.

Adresse postale : Le Médiateur FNA – Immeuble Axe Nord – 9 & 11 avenue Michelet – 93583 Saint Ouen Cedex

Site internet : www.mediateur.fna.fr sur lequel vous pouvez déposer en ligne votre demande de médiation et consulter les informations relatives au processus de médiation.

Si vous faites du **commerce en ligne dans l'Union européenne, en Norvège, en Islande ou au Lichtenstein**, vous avez les obligations suivantes en ce qui concerne la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL). Ces obligations S'APPLIQUENT À TOUS LES COMMERÇANTS EN LIGNE, qu'ils aient ou non l'intention d'utiliser la plateforme de RLL:

1. Vous devez mentionner clairement votre adresse électronique sur votre site web. Un formulaire interactif n'est pas suffisant.
2. Vous devez fournir sur votre site web un lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges ec.europa.eu/consumers/odr Ce lien doit être visible et facilement accessible sur le site.

Permettre au consommateur un accès facilité à la médiation

Cette obligation passe par deux informations obligatoires :
L'affichage des coordonnées du Médiateur FNA

Afin que vos clients puissent accéder facilement à la médiation, vous devez **obligatoirement** inscrire le nom et les coordonnées du médiateur FNA (voir clause ci-dessus) de **manière visible et lisible** :

- sur votre site internet, si vous disposez d'un tel support,
- sur vos conditions générales de vente ou de service,
- sur vos bons de commande,
- par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports : la FNA propose ainsi à ses adhérents **une affiche** que vous pouvez apposer au lieu d'accueil de votre clientèle. Cette affiche est téléchargeable en bas de cette note dans la rubrique "*Documents complémentaires*".

Vous devez également mentionner **l'adresse du site internet du médiateur FNA**, afin de permettre un accès aisé du consommateur au dispositif de médiation de ce dernier : www.mediateur.fna.fr

Le rappel des coordonnées du Médiateur FNA en cas de litige

Vous êtes également tenu de fournir les coordonnées du médiateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de votre entreprise par votre client : par exemple lorsque votre client vous adresse un courrier de réclamation, vous devez lui rappeler qu'il peut saisir le médiateur en lui communiquant les coordonnées de ce dernier dans votre courrier de réponse à sa réclamation.

Vous devez néanmoins tenter de résoudre amiablement le litige avant de lui proposer de recourir au

médiateur.

Vous recevez une notification d'ouverture d'une demande de médiation, comment réagir ?

Lorsqu'un consommateur saisit le Médiateur FNA au sujet d'un litige qui concerne votre entreprise, le médiateur FNA - après étude de la recevabilité du dossier - vous adresse un mail dont l'objet est "**Notification de saisine du médiateur - Nom du client - N° de dossier**".

Ce mail comprend les informations suivantes :

- Nom de votre client et explication du litige
- Référence de votre dossier
- Montant des frais de dossier à régler (50 €) et modalité de règlement
- Date à laquelle la médiation soit se terminer (90 jours maximum sauf prolongation par le médiateur en cas de dossier complexe)
- Caractère volontaire de la médiation et possibilité de ne pas entrer en médiation en communiquant au Médiateur les raisons de votre refus
- Caractère confidentiel de la médiation et possibilité de mettre un terme à la médiation à tout moment

Nous vous invitons à répondre au mail du Médiateur FNA en ayant pris soin au préalable de consulter le dossier à l'origine de ce litige. En cas d'absence de réponse, le Médiateur FNA vous adressera une relance.

Vous avez le droit de ne pas souhaiter entrer en médiation mais vous devez en informer le médiateur : il résulte du caractère volontaire de la médiation, qu'après réception de la notification de la saisine du médiateur, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Toutefois, nous déconseillons les refus systématiques d'entrer en médiation des professionnels qui, soit ne répondent pas au Médiateur, soit expriment explicitement un refus à chaque demande de médiation. Les refus d'entrer en médiation peuvent être justifiés du point de vue du professionnel, mais il est toujours préférable de motiver ce refus. Le professionnel peut également souhaiter revenir vers son client afin de trouver une solution amiable en dehors de la médiation des litiges de la consommation, et en informer le Médiateur.

Il faut retenir que la médiation a l'avantage d'aider les parties en litige à **rétablir le dialogue** et éviter, si cela est possible, une action judiciaire longue et coûteuse, et permet également de limiter les avis négatifs sur les réseaux sociaux.

Pour rappel, depuis le 1er janvier 2020, toute personne confrontée à un litige dont le **montant est inférieur à 5000 €** a l'obligation de justifier d'une tentative de conciliation, de médiation ou de procédure participative avant de saisir la justice.



Le secteur de l'automobile pointé du doigt

Si de nombreux professionnels de l'automobile acceptent d'entrer en médiation, il reste toutefois une marge de progression à réaliser dans le secteur automobile : dans son **rapport d'activité 2019-2021** relatif à la médiation des litiges de la consommation (tous secteurs confondus), la CECMC rappelle que **les secteurs de l'automobile** et les professions réglementées (architecte, avocat, notaire) **font partie de ceux où le nombre de refus d'entrer en médiation reste élevé.**