



Méiateur auprès de la FNA

Méiateur des litiges de consommation

Depuis le 1er 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 professionnel.

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.

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.

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

Les obligations du professionnel

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel, quel que soit son secteur, doit proposer à ses clients agissant en qualité de "consommateur" 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.

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. 641-1 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, 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.

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 clientèle (cette affiche ne peut être utilisée que le temps de l'adhésion à la FNA). Retrouvez cette affiche en **format PDF** en bas de page, rubrique "documents complémentaires".



➤ La mission du Médiateur FNA

Jean-Pierre Chevrot 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. Jean-Pierre Chevrot.

➤ En quoi consiste la médiation ?

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 courrier.

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 échanges.

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.

➤ Médiation obligatoire au-dessous de 5000 €

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.

Art. 750-1 du code de procédure civile

A peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, la demande en justice doit être précédée, au choix des parties, d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une tentative de procédure participative, lorsqu'elle tend au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros ou lorsqu'elle est relative à l'une des actions mentionnées aux articles R. 211-3-4 et R. 211-3-8 du code de l'organisation judiciaire ou à un trouble anormal de voisinage.

➤ La médiation interrompt la prescription

Le délai de prescription est un délai prévu par la loi, passé lequel la justice ne peut plus être saisie.

Il existe plusieurs délais de prescription. Concernant le recours d'un consommateur contre un professionnel, le délai de prescription est de 5 ans à partir du *jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits permettant de l'exercer (article 2224 du code civil).*

La médiation va suspendre ce délai de prescription : la prescription sera suspendue pendant le temps de la médiation et recommencera à courir à la fin de la médiation pour une durée minimum de 6 mois (*article 2238 du code civil*).

Pour en savoir plus sur la prescription: [Les délais pour agir en justice - FNA](#)

➤ Comment se déroule une médiation ?

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

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 d'échanger avec les parties par téléphone ou par visio conférence si cela est nécessaire. 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, en renvoyant le formulaire joint au courrier de solution. A défaut de manifestation dans ce délai, la solution rendue par le médiateur sera réputée refusée 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 coût de la médiation

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 en formule complète ou en formule médiation (y compris UNIC pour les écoles de conduite)	NON ADHERENT FNA ou Adhérent formule de base (SIV)
La médiation est incluse dans la cotisation annuelle. Frais de dossier : 50 € par médiation	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 par virement ou 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.