

CHARTRE DE LA MÉDIATION

IMPORTANT

Les services du Médiateur de Mobilians sont réservés aux seuls adhérents de MOBILIANS à jour de leur cotisation et établis sur le territoire métropolitain.

La langue de procédure est le français. Une saisine dans une autre langue ne pourra pas être enregistrée ni traitée.

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.

PRÉAMBULE

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 en 2016 la mise en place d'un dispositif de médiation.

À cette fin, le CNPA a décidé d'instituer un « Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) » et de faire acte de candidature auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le Médiateur a été inscrit sur la liste des médiateurs notifiée auprès de la Commission européenne fin 2016.

En octobre 2022, avec le changement de dénomination du CNPA, devenu MOBILIANS début 2022, le médiateur a pris le nom de « Médiateur de Mobilians ».

1. LE MÉDIATEUR

1.1. Désignation

Le médiateur n'occupe aucune fonction électorale au sein de MOBILIANS. Il n'est pas lié à MOBILIANS par un contrat de travail. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre MOBILIANS et lui.

Il est nommé par le Directoire de MOBILIANS, 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 CECMC 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 en droit de la consommation et en médiation : 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, pragmatisme, disponibilité. Le médiateur s'interdit d'accepter une médiation entre des personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé ou professionnel. Le médiateur est détaché de toute pression intérieure et / ou extérieure et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

1.4. Neutralité

Le médiateur veille à ce que les autres fonctions qu'il pourrait exercer ne le mettent pas en situation de conflit d'intérêts 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 CECMC est informée de toute situation de conflits d'intérêts et des suites qui y sont réservées.

1.5. Loyauté

Le médiateur s'interdit par éthique de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'une ou de l'autre des parties au processus de médiation. Il ne peut davantage être arbitre. Le médiateur devra orienter ou réorienter les parties si la demande n'est pas ou plus du champ de la médiation.

1.6. Confidentialité

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité. Cette obligation s'applique au médiateur, à son secrétariat et également aux parties durant le déroulement de la médiation et en dehors de la médiation.

Aucun des avis que le médiateur est amené à rendre ne peut être porté 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. La confidentialité ne peut être opposée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dans le cadre de ses contrôles.

1.7. Consentement

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 rappelle que la médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les parties ou par lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

1.8. 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 de MOBILIANS 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

Le médiateur aide les parties qui l'ont saisi à rechercher une solution. Il s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments, il peut les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à parvenir à un accord entre eux.

À défaut d'accord trouvé par les parties, le médiateur leur propose comme prévu par le Code de la consommation une solution que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

L'accord entre les parties repose sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, il n'a pas de force exécutoire. Les parties pourront les cas échéant saisir le juge pour solliciter l'homologation de l'accord.

La médiation est 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 ou assister par un avocat ou par toute personne de leur choix à tous les stades du processus de 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, c'est-à-dire 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-après¹), adhérents de MOBILIANS à jour de leur cotisation annuelle² et établis sur le territoire métropolitain, à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (*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 : <https://mediationcmfm.eu/>*).

En particulier, le Médiateur de Mobilians est compétent pour tout litige national ou transfrontalier impliquant des consommateurs et des professionnels ou entreprises exerçant les activités suivantes :

- G07 - Contrôle technique de véhicules
- G10 - Dépannage – remorquage
- G13 - Distribution de carburant (station-service)
- G11 – Enlèvement de véhicules, fourrière
- G15 – Formation des conducteurs (auto-école)
- G14 - Lavage de véhicules (haute pression...)
- G03 - Location de véhicules en courte durée (hors services de mobilité partagée)
- G01 - Mandataire automobile en véhicules neufs ou d'occasion
- G08 - Parc de stationnement couvert ou non
- G12 - Recycleur de véhicules hors d'usage (VHU)
- G05 - Réparateur : 2/3 roues
- G05 - Réparateur : agent de marque
- G05 - Réparateur : carrossier spécialisé
- G05 - Réparateur : camping-car et autres véhicules de loisir
- G05 - Réparateur : centre de réparation multimarque
- G05 - Réparateur : concessionnaire en véhicules particuliers (véhicule de tourisme, voiturette)
- G05 - Réparateur : concessionnaire en véhicules utilitaires ou industriels
- G05 – Réparateur : indépendant ou artisan
- G05 - Réparateur : installateur agréé nouvelles énergies (GPLc, rétrofit, biocarburants...)
- G06 - Réparateur : engins motorisés « non réceptionnés » (mini-motos, quads, engins de déplacement personnel...)
- G03 – Services de mobilité partagée (partage de véhicules et engins de déplacement personnel...)
- G01 - Vendeur : 2/3 roues (cycles, cyclomoteurs, motocycles...)
- G01 - Vendeur : agent de marque
- G01 - Vendeur : camping-car et autres véhicules de loisir
- G01 - Vendeur : concessionnaire en véhicules particuliers (véhicule de tourisme, voiturette)
- G01 - Vendeur : concessionnaire en véhicules utilitaires ou industriels
- G01 - Vendeur : négociant indépendant en véhicules d'occasion
- G06 - Vendeur : engins motorisés « non réceptionnés » (mini-motos, quads, engins de déplacement personnel...)
- G04 - Vendeur de pièces détachées ou accessoires

¹ Liste susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles.

² Pour s'assurer que le professionnel avec lequel il a un litige est adhérent de Mobilians, le consommateur est invité à contacter le bureau de Mobilians situé dans la région où est établi le professionnel (coordonnées à l'adresse : <https://www.mobilians.fr/regions>).

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 par voie électronique sur le site www.mediateur-mobilians.fr, par courriel ou par courrier postal (formulaire de saisine téléchargeable sur le site du Médiateur) par les consommateurs parties à un litige de consommation ou leurs représentants.

Un dossier de demande de médiation doit comporter dans la mesure du possible :

- 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 écrite datant de moins d'un an que le consommateur a adressé une réclamation écrite auprès du professionnel avant de saisir le Médiateur de Mobilians (réclamations selon les modalités inscrites le cas échéant au contrat, saisine du service client faisant état d'un mécontentement envers le professionnel...). Une demande d'information ou de précision ou une demande d'avis ne constitue pas une réclamation ;
- tout autre document permettant la compréhension du litige et de la demande.

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

2.4. Déroulement du processus

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

Un litige ne peut être examiné par le médiateur 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 de Mobilians, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier 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 et le médiateur avertit le professionnel de sa saisine. Ce dernier dispose d'un délai de 15 jours pour faire savoir au médiateur s'il accepte ou s'il refuse d'entrer en médiation ; l'absence de réponse dans le délai imparti vaut refus.

En cas de refus du professionnel, le saisissant est informé par le médiateur sans délai que le processus de médiation ne peut pas avoir lieu.

En cas d'acceptation du professionnel et dès réception du dossier 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.

Sauf saisine d'un tribunal et à la demande de l'une ou l'autre des parties, le médiateur peut rouvrir un dossier de médiation clôturé. Il en informe alors l'autre partie qui reste libre d'accepter ou pas la reprise du processus.

Le Médiateur de Mobilians 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.

2.5. Durée

La durée de la médiation est de quatre-vingt-dix jours maximum 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 immédiatement 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. Suspension des délais de prescription

Les délais de prescription de l'action en justice sont suspendus à compter de la notification de la recevabilité de la saisine adressée aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la clôture de la procédure de médiation pour une durée qui ne saurait être inférieure à 6 mois conformément à l'article 2238 du Code civil.

2.7. Fin du processus

À défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur 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 calendaires, à compter de l'envoi de la proposition de solution aux parties, équivaut à un refus de la proposition du Médiateur de Mobilians.

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

3. RAPPORT ANNUEL

Chaque année, un rapport public est mis en ligne sur le site du Médiateur de Mobilians, rendant compte des activités de l'année écoulée et comprenant 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.

4. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les traitements mis en œuvre par le Médiateur de Mobilians sont fondés sur une obligation légale prévue à l'article L. 612-1 du code de la consommation qui impose aux entreprises la fourniture d'un service de médiation aux consommateurs en cas de litige et sur l'intérêt légitime du médiateur de gérer les demandes de médiation qui lui sont adressées.

Les personnes concernées sont invitées à prendre connaissance de la Politique de confidentialité sur le site du Médiateur de Mobilians (<https://www.mediateur-mobilians.fr/politique-de-confidentialite/>) et reconnaissent à ce titre être informées des modalités du traitement relatif à la gestion de leurs données personnelles et des obligations respectives..

La présente charte est téléchargeable sur le site du Médiateur de Mobilians.

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