

## Médiation de la consommation

Le Médiateur du CNPA figure dans la liste des médiateurs validés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Retrouvez ici le détail du dispositif et des modèles de clauses de médiation. **Attention : l'adresse postale du Médiateur a changé.**

### 1. La médiation à la consommation

Depuis janvier 2016, la médiation de la consommation en France est soumise aux dispositions du Code de la consommation (art. L. 611-1 à L. 616-3 et R. 612-1 à R. 616-2), issus de la transposition d'une directive européenne.

Pour pouvoir être désigné comme médiateur de la consommation, il faut figurer sur une liste officielle tenue par la Commission d'examen et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Cette liste peut être consultée à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/mediationconso/mediateurs-references>.

**Les professionnels – vendeurs ou prestataires de services – doivent garantir aux consommateurs le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.**

**À cet effet, ils doivent communiquer au consommateur<sup>1</sup> les coordonnées du médiateur ou des médiateurs de la consommation dont ils relèvent.**

- Ces informations doivent être inscrites, de manière visible et lisible, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande (cf. §3).
- En l'absence de tels supports, elles doivent être indiquées par tout autre moyen approprié (ex. note d'information, affiche... cf. modèles en annexe).
- L'adresse du site internet de ce ou de ces médiateurs doit également être mentionnée.

Un professionnel doit fournir ces informations à son client consommateur, dès lors qu'un litige n'aura pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Par ailleurs, **en cas de vente ou de prestation de services à distance**, le professionnel doit, depuis le 9 janvier 2016, respecter les obligations posées par le règlement européen du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et fournir au consommateur, si possible en une fois, les informations suivantes :

- l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges<sup>2</sup> (RLL) et la possibilité d'y recourir pour régler ses litiges ;
- un lien électronique vers ladite plateforme de RLL sur son site internet et, si l'offre est faite par courrier électronique, dans ce courrier électronique ; ■ son adresse électronique.

<sup>1</sup> Le consommateur est défini comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ». <sup>2</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Ces informations doivent aussi être fournies, le cas échéant, dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

**Tout manquement à ces dispositions est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.**

## 2. Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile

Fin 2016, la CECMC a inscrit le service de médiation mis en place par le CNPA sur la liste des médiateurs de la consommation, sous la dénomination : « **Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)** ».

### 2.1. Qui est le médiateur du CNPA ?

Le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est Paul Mauriac. Médiateur et avocat de formation, il dispose d'une grande expérience, tant en matière de médiation que dans le domaine juridique.

Son curriculum vitae est disponible sur le site dédié : [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr).

Il est nommé pour trois ans renouvelables pour la même période. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf cas de force majeure.

### 2.2. Quel est le champ de compétence du médiateur ?

Le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour **tout litige opposant un client consommateur à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés adhérent du CNPA à jour de sa cotisation annuelle** (cf. ci-après liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles) et établis sur le territoire métropolitain, **à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules**<sup>2</sup>.

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 ;

<sup>2</sup> 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>

- 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.

### 2.3. Dans quels cas la médiation ne s'applique-t-elle pas ?

Conformément à la législation, 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.

### 2.4. Quelles sont les conditions de recevabilité ?

Un litige ne peut pas 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.

### 2.5. Comment les consommateurs saisissent-ils le médiateur

Après avoir vérifié sur le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) que leur situation permet de saisir le médiateur, les consommateurs peuvent :

- enregistrer leur demande en ligne ;
- télécharger le formulaire de médiation et l'envoyer accompagné des justificatifs demandés par courrier (à l'adresse : M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX) ou par courriel ([mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr)).



Attention,  
nouvelle  
adresse !

La procédure de médiation est uniquement écrite. **Aucun renseignement n'est donné par téléphone et les locaux ne sont pas ouverts au public.**

### 2.6. La médiation est-elle obligatoire ?

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

## 2.7. La médiation est-elle payante ?

Conformément à la législation et aux exigences posées par la CECMC, la médiation est :

- gratuite pour les consommateurs, à l'exception des frais induits par l'assistance de tiers (avocat, expert<sup>3</sup>...) ;
- payante pour les professionnels.

Le CNPA a mis en place un système avantageux pour ses adhérents : le coût d'une médiation n'est que de 50 € HT par dossier, soit 60€ TTC.

## 2.8. Quel est le calendrier de traitement des médiations ?

Les délais de traitement sont fixés par le Code de la consommation.

Une fois le dossier de réclamation complet reçu par le médiateur, ce dernier en vérifie la recevabilité.

- **En cas de rejet de sa demande de médiation**, le consommateur en est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines. Le cas échéant, le médiateur peut réorienter le consommateur vers le bon interlocuteur.
- **En cas de recevabilité le consommateur en est informé sans délai et le secrétariat du médiateur informe le professionnel de sa saisine. Il lui demande s'il accepte ou pas la médiation.**
  - Le professionnel dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour accepter ou refuser la médiation. L'absence de réponse du professionnel dans le délai imparti vaut refus. En cas de refus du professionnel, le consommateur est informé par le médiateur sans délai que le processus de médiation ne peut pas avoir lieu. ➢ S'il l'accepte, il doit régler les frais de médiation.
- Une fois la médiation acceptée par le professionnel, le médiateur notifie officiellement sa saisine aux parties par courriel ou par courrier simple.
  - Cette notification leur rappelle qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.
  - La date de cette notification marque le point de départ du délai de 90 jours (cf. ci-dessous).

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 durée de la médiation, fixée par la loi, est de 90 jours à compter de la date de la notification aux parties de la saisine du médiateur. Ce dernier peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe.

---

<sup>3</sup> Art. R. 612-1 du Code de la consommation : « 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 ».

Attention : toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie pendant le processus de médiation met fin à celle-ci.

## 2.9. Que se passe-t-il à l'issue de la médiation ?

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 ; ■ quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution.

**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.**

## 3. Adhérents, pensez à mettre à jour vos documents commerciaux !

Afin d'être en conformité et si vous choisissez de permettre à vos clients consommateurs de recourir aux services du médiateur du CNPA, vous trouverez ci-dessous :

- des modèles de clauses de médiation que vous pouvez insérer dans les conditions générales de vos documents commerciaux ou, le cas échéant, de votre site internet ;
- au cas où vous ne disposeriez pas de conditions générales ou tant que ces dernières ne sont pas mises à jour, un modèle de document d'information sur la médiation à faire signer par vos clients consommateurs. ■

### CLAUSES « MÉDIATION » CNPA

A insérer dans les conditions générales de vos documents commerciaux

#### RAPPEL

**Les services du médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) sont réservés aux seuls adhérents du CNPA à jour de leur cotisation**

**NB :** En fonction de vos besoins et de vos contraintes rédactionnelles, deux versions : longue ou courte vous sont proposées.

**Attention :** si vous êtes également actif dans la vente à distance de produits ou de services, vous devez également, si possible en une fois, informer le consommateur de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges et lui communiquer le lien électronique vers ladite plateforme sur votre site internet (en cas d'échanges par courrier électronique, le lien doit figurer dans le courrier électronique constituant votre offre). Ces informations doivent aussi être fournies, le cas échéant, dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

#### Version 1 (longue) :

## « ARTICLE xxx - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le présent contrat est soumis au droit français.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le client s'adressera en priorité à <Nom de l'entreprise> en vue de rechercher une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, si le client a la qualité de consommateur, les réclamations ou contestations relatives à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation du présent contrat peuvent être soumises au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) tant que <Nom de l'entreprise> est adhérent au CNPA, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite à <Nom de l'entreprise> et du respect des conditions de recevabilités de son dossier (dont il peut prendre connaissance sur <http://www.mediateur-cnpa.fr/comprendre-la-mediation.htm>).

Le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) décrit le processus de Médiation et les conditions de recevabilité d'un dossier. Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) peut être saisi :

- soit directement en ligne sur le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) ;
- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant par courrier à M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à [mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr).

*<complément en cas de vente à distance> :*

<Nom de l'entreprise> vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Version 2**

## « ARTICLE xxx - MEDIATION DE LA CONSOMMATION »

En cas de réclamation, le client consommateur doit dans un premier temps s'adresser à <Nom de l'entreprise>. En second recours, tant que <Nom de l'entreprise> est adhérent au CNPA, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite à <Nom de l'entreprise> et du respect des conditions de recevabilités de son dossier (dont il peut prendre connaissance sur <http://www.mediateur-cnpa.fr/comprendre-la-mediation.htm>), le client consommateur peut saisir le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) :

- soit directement en ligne sur son site internet ([www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)) ;
- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant au médiateur par courrier à M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à [mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr).

*<complément en cas de vente à distance> :*

<Nom de l'entreprise> vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Modèle de document d'information sur la médiation à faire signer par vos clients consommateurs

### **RAPPEL**

**Les services du médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) sont réservés aux seuls adhérents du CNPA à jour de leur cotisation**

### Information/Complément aux conditions générales

En cas de litige entre le client consommateur et <Nom de l'entreprise>, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable.

En application des articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, à défaut de solution amiable et après avoir au préalable adressé une réclamation écrite à <Nom de l'entreprise>, le client consommateur peut saisir le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) – sous réserve du respect des conditions de recevabilités de son dossier dont il peut prendre connaissance sur <http://www.mediateur-cnpa.fr/comprendre-la-mediation.htm> :

- soit directement en ligne sur le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) ;
- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant par courrier à M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à [mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr).

### **<Complément en cas de vente à distance> :**

<Nom de l'entreprise> informe ses clients consommateurs de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

À

Le :

Signature du client :

*A rédiger en 2 exemplaires originaux : 1 pour le professionnel et 1 pour le client*

