***TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :***

***Depuis le 1er janvier 2016, les litiges entre consommateurs et professionnels peuvent être résolus à l’amiable grâce à la médiation. Plus besoin de recourir nécessairement à un juge en cas de conflit, les parties pourront désormais faire valoir leurs arguments devant un nouvel intervenant : le médiateur. Un changement qui n’est pas sans s’accompagner de nouvelles obligations pour les professionnels.***  
  
La médiation est un mode alternatif de résolution des litiges. En pratique, un tiers indépendant et impartial, le médiateur, se voit chargé de démêler une situation conflictuelle et de proposer une solution non contraignante pour mettre rapidement un terme au différend existant. À l’issue de son intervention, les parties sont libres de suivre l’avis du médiateur ou de soumettre le litige à un juge.   
  
**Qu’est-ce qui change ?**  
Jusqu’ici proposée par certains secteurs d’activités seulement, la médiation est à présent généralisée à l’ensemble des secteurs professionnels, pour tous les contrats de vente ou de prestations de services, nationaux ou transfrontaliers, entre professionnels et consommateurs. Vendeurs de véhicules, réparateurs d’automobiles, dépanneurs-remorqueurs et autres prestataires comme les centres de contrôle technique ou les auto-écoles sont par conséquent concernés. Les nouvelles dispositions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation offrent à tout consommateur la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur en cas de litige avec un professionnel, sous certaines conditions. Le recours à la médiation n’est en effet possible qu’en cas d’échec de la résolution amiable. Le consommateur devra ainsi justifier d’une réclamation écrite préalable auprès du professionnel et saisir le médiateur dans le délai d’un an à compter de la date de sa réclamation. À défaut, la demande sera rejetée comme prescrite. Sont également écartés les recours abusifs ou en cours d’examen par un tribunal.   
  
**Quelles implications en pratique ?**  
Véritable faculté pour le consommateur, la médiation impose de nouvelles obligations au professionnel. Celui-ci doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation, sans jamais pouvoir l’imposer à ce dernier. Le professionnel n’a donc pas d’alternative, il doit en toute hypothèse offrir un service de médiation, que les consommateurs choisissent ou non d’y avoir recours. Les professionnels sont toutefois libres de mettre en place leur propre service de médiation ou de recourir à un médiateur de la consommation compétent dans le domaine d’activité correspondant. Le médiateur est désigné pour une durée minimale de trois années et doit justifier non seulement de ses compétences de médiation mais aussi de solides connaissances juridiques. Le médiateur doit impérativement demeurer impartial. Pour s’en assurer, sa rémunération, à la charge des professionnels du secteur d’activité (organisme ou fédération professionnelle), ne peut être liée au résultat de ses missions. En cas de mise en place d’un service de médiation interne, le médiateur ne devra être soumis à aucun lien fonctionnel ou hiérarchique, ce qui implique de véritables efforts en termes d’organisation et de financement. À noter que plusieurs médiateurs sont aujourd’hui nommés dans le secteur de l’automobile et notamment de l’auto-école parmi lesquels le médiateur du commerce coopératif et associé, ou encore le médiateur de la Fédération Nationale de l’Artisanat Automobile (FNAA). La liste des médiateurs est librement consultable par secteur sur le site Internet de la médiation de la consommation : https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso .

**Pour le métier de l'auto école suivre ce lien ci-dessous:**

**Par courrier:**

M. le Médiateur du Conseil national des professions de l’automobile (CNPA)

50, rue Rouget de Lisle

92158 SURESNES CEDEX.

**Par mail:** contact@mediateur-cnpa.fr

**Par internet:** http://www.mediateur-cnpa.fr/

**Adresse du formulaire de saisine médiateur:**

http://www.mediateur-cnpa.fr/docs/pdf/Formulaire\_de\_saisine\_mediateur\_CNPA.pdf  
  
**Une nouvelle obligation d’information à la charge des professionnels**  
En vertu de la nouvelle législation, tout professionnel est tenu de communiquer au consommateur l’identité ainsi que les coordonnées du médiateur choisi en inscrivant ces informations de manière lisible et visible sur son site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Les coordonnées du médiateur devront en outre être re-communiquées au consommateur si un différend perdure suite à une réclamation. Il convient donc pour tout professionnel, si cela n’est pas déjà fait, de modifier rapidement ses conditions générales ainsi que son site internet et plus généralement ses autres supports, pour faire apparaître ces informations. Tout professionnel contrevenant à cette obligation est passible d’une amende administrative de 3 000 euros (15 000 euros pour une personne morale).