

CHARTRE DE LA MÉDIATION

IMPORTANT

Depuis le 15 avril 2019, 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 établis sur le territoire métropolitain.

PRÉAMBULE

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.

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'une médiation de la consommation.

A cette fin, le CNPA a décidé d'instituer un « Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) » (ci-après « le Médiateur ») et de faire acte de candidature auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation pour faire reconnaître la Médiation qu'il a mise en place.

1. LE MÉDIATEUR

1.1. Désignation

Le Médiateur est placé auprès du Président national du CNPA. Il est nommé par le Directoire, 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 Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (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 et sa connaissance des activités des professions de l'automobile : 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, pragmatique, disponibilité.

1.4. Neutralité

Le Médiateur est détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure et ne reçoit aucune directive de qui que se soit.

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

1.5. Loyauté

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 agit dans le respect du droit et des personnes.

1.6. Confidentialité

Le Médiateur s'engage à respecter une totale confidentialité durant toute la procédure de médiation, sauf obligation légale.

Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peuvent être portés 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.

1.7. 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 du CNPA 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

Dans le respect du processus de contradiction, le Médiateur aide les parties qui l'ont saisi à rechercher une solution dans le cadre de débats strictement confidentiels, sauf si elles en conviennent autrement.

Il s'agit d'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 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.

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 du CNPA 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 : <http://www.mediationcmfm.fr>).

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;
- laveurs haute pression;

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 au CNPA, le consommateur est invité à contacter le bureau du CNPA situé dans la région où est établi le professionnel (coordonnées à l'adresse : <https://www.cnpa.fr/regions>).

- 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.

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.

Le Médiateur n'est compétent que si le consommateur a conclu un contrat de vente ou de prestations de services avec un professionnel de l'automobile adhérent du CNPA à jour de sa cotisation annuelle et établi sur le territoire métropolitain³.

2.3. Saisine

Le Médiateur peut être saisi par écrit (voie électronique sur le site du Médiateur, courriel ou courrier simple) par les consommateurs parties à un litige de consommation ou leurs représentants.

Un dossier de demande de médiation doit comporter a minima et sans que cette liste soit limitative :

- 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 que le consommateur a sollicité les voies de recours internes au professionnel avant de saisir le Médiateur (réclamations selon les modalités inscrites le cas échéant au contrat, saisine du service client ou réclamation...);
- tout autre document permettant la compréhension du litige et de la demande.

Le dossier de saisine peut être déposé en ligne ou adressé par courriel ou courrier postal (formulaire de saisine téléchargeable sur le site du Médiateur).

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

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

2.4. Déroulement de la procédure

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

Un litige ne peut 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.

³ Pour s'assurer que le professionnel avec lequel il a un litige est adhérent au CNPA, le consommateur est invité à contacter le bureau du CNPA situé dans la région où est établi le professionnel (coordonnées à l'adresse : <https://www.cnpa.fr/regions>)

En cas de rejet de sa demande de médiation, le consommateur en est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier complet 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 sans délai et le médiateur avertit le professionnel de sa saisine. Ce dernier dispose d'un délai de 14 jours calendaires 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 et dès réception du dossier complet 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.

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.

2.5. Durée

La durée de la médiation est de quatre-vingt-dix jours 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 sans délai 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. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article 2238 du Code civil, la « *prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée.* »

2.7. Fin

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.

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.

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

3. RAPPORT ANNUEL

Chaque année un rapport est mis en ligne sur le site du Médiateur et communiqué sur demande par voie électronique. Il rend compte des activités de l'année écoulée et comprend, 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.

La présente charte est téléchargeable sur le site du Médiateur.

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