

**GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION DE LA
CONSOMMATION DANS LE SECTEUR DES TRANSPORTS :
L'ANALYSE DE LA FNAUT**



Imane EL BOUANANI, Marc DEBRINCAT, Jovanah MURUGAN, Anne-Sophie TRCERA,
du service juridique de la FNAUT.

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	3
Présentation de la FNAUT	3
Contexte.....	4
Objet de l'étude	4
1. LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION	5
1.1 Le contexte juridique	5
1.2 L'état des lieux de la mise en place obligatoire de la médiation de la consommation dans les transports	11
1.3 Nos demandes de mise en place pour les secteurs et opérateurs non couverts à ce jour	47
2. NOS PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS.....	49
2.1 L'information par les opérateurs sur la médiation.....	49
2.2 La médiation et les infractions	51
2.3 Mauvaises pratiques.....	53
2.4 Bonnes pratiques	57
CONCLUSION	59

INTRODUCTION

Présentation de la FNAUT

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT), créée en 1978, rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises et plusieurs associations ou fédérations nationales, soit au total environ 45 000 adhérents.

La FNAUT s'intéresse à tous les modes de transport, qu'il s'agisse des voyageurs ou du fret, et à tous leurs enjeux, économiques, sociaux et écologiques.

Elle agit :

- pour l'amélioration et le développement des transports collectifs urbains, régionaux, ruraux et interurbains,
- pour de meilleures conditions de déplacement des piétons, cyclistes et personnes handicapées,
- pour le développement de l'autopartage,
- pour l'amélioration de la sécurité routière,
- pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien, de la santé publique et de l'environnement global.

Association de consommateurs agréée par l'Etat, la FNAUT conseille et défend, individuellement et collectivement, les usagers de tous les modes de transport public. Elle les représente également auprès des Pouvoirs publics, des autorités organisatrices et des entreprises de transport.

Soucieuse de la protection de l'environnement et groupe de pression d'intérêt général, elle s'efforce d'infléchir la politique des transports en faveur d'une politique réellement durable, permettant une réduction de la consommation de pétrole et des émissions de gaz à effet de serre.

Cette politique vise une réduction du trafic automobile notamment en ville, du trafic de poids lourds sur longue distance et du trafic aérien sur courte distance. Elle implique de faire payer aux modes les plus agressifs pour l'environnement ce qu'ils coûtent à la collectivité, afin d'enrayer leur extension et de financer les modes alternatifs. Elle a pour objectif de favoriser un aménagement équilibré du territoire afin d'enrayer l'étalement urbain et de maîtriser la demande de transport.

- **Contexte : la généralisation de la médiation de la consommation**

La médiation est un des modes alternatifs de règlement des litiges. Elle est définie par l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative : « *La médiation régie par le présent chapitre s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige* ».

La médiation de la consommation permet de proposer aux consommateurs un processus de résolution du litige lorsque le dialogue avec le professionnel n'est pas suffisant pour le résoudre. Après une (ou plusieurs) tentative de réclamation restée insatisfaisante, le consommateur a la possibilité de s'adresser à un tiers, le médiateur, sans pour autant perdre ses droits à agir en justice par la suite si cette médiation ne lui apporte pas satisfaction.

La médiation dispose de plusieurs avantages : c'est un mode de règlement des conflits relativement rapide, de l'ordre de quelques semaines ou mois, et gratuit. Elle assure la préservation des droits du consommateur : il conserve son droit à agir en justice, il n'est pas lié par la proposition du médiateur, qui ne reste qu'un avis sur le dossier, et la prescription concernant le litige est suspendue le temps de l'étude du dossier par le médiateur.

Mais la médiation présente également un impact positif pour l'ensemble des consommateurs, car le médiateur peut émettre des recommandations à l'égard des professionnels pour améliorer le traitement des litiges dans son ensemble, et prévenir leur survenance.

Au regard des avantages qu'offre la médiation pour le consommateur, la réglementation européenne puis française obligent les professionnels de tous les secteurs de la consommation à mettre en place des dispositifs de médiation.

- **Objet de l'étude**

Du point de vue méthodologique, les différents services de mobilité qui font l'objet d'analyse dans cette étude (notamment point 1.2 L'état des lieux de la mise en place obligatoire de la médiation de la consommation dans des transports) ont été évalués au cours du deuxième trimestre 2018.

Le plan de l'étude est le suivant :

Introduction

1. La généralisation de la médiation
2. Nos propositions d'améliorations

Conclusion.

1. LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION

La médiation de la consommation ne doit pas être confondue avec d'autres systèmes alternatifs de résolution des litiges. Bien que rendue obligatoire pour l'ensemble des secteurs de la consommation, un certain nombre d'opérateurs du secteur des transports n'ont pas encore mis en œuvre cette obligation.

1.1 Le contexte juridique

- **L'encadrement juridique de la médiation**

Les textes qui encadrent la médiation en France sont issus principalement de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015¹, du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015² et du décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015³.

Ces textes transposent la directive 2013/11/UE⁴, qui a été une impulsion importante pour que soient mis en place des textes législatifs et réglementaires, afin d'encadrer les pratiques déjà existantes de médiation, et d'obliger les professionnels qui ne l'avaient pas fait à mettre en place des systèmes de médiation.

La lecture des considérants de la directive précitée permet de rappeler que l'Union européenne affiche une volonté de garantir aux consommateurs un haut niveau de protection⁵, et qu'elle considère qu'imposer des dispositifs de règlements amiables des litiges de consommation répondant à des critères précis permet d'aller dans le sens de cette volonté protectrice. Ainsi, l'article premier de la directive dispose :

« La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.

¹ Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

² Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.

³ Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises.

⁴ Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

⁵ Article 169, paragraphe 1 et paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Les dispositions de transposition ont été codifiées en France aux articles L. 611 à L. 616 et R. 612 à R. 616 du code de la consommation.

Le choix a été fait par le Parlement européen et le Conseil de permettre aux États de laisser la possibilité aux professionnels de choisir entre la mise en place de médiation de secteur ou des médiations d'entreprise.

Un médiateur sectoriel est compétent pour toutes les entreprises d'un même secteur d'activités, tandis qu'un médiateur d'entreprise est compétent pour la seule entreprise désignée. Il a pu être reproché aux médiateurs d'entreprise un risque de manque d'impartialité et d'indépendance, mais tous les médiateurs, quel que soit leur type, doivent respecter des critères de désignation et de fonctionnement, qui permettent de garantir leur impartialité et indépendance. Les médiateurs d'entreprise se voient également imposer des conditions supplémentaires, définies à l'article 6.3 de la directive (codifié aux articles L. 613-2 et L. 613-3 du code de la consommation).

Par ailleurs, l'expérience montre qu'un médiateur d'entreprise a parfois une autorité plus importante auprès de l'entreprise concernée, car il la connaît en détails. Il a ainsi une meilleure connaissance des litiges rencontrés, et des dysfonctionnements récurrents, ce qui lui permet de faire des propositions d'amélioration pertinentes. Le suivi de la mise en œuvre par le professionnel concerné de ces propositions est alors plus poussé.

La qualité de médiateur d'entreprise peut donc amener à considérer comme étant un atout ce qui pourrait sembler être une faiblesse au premier abord.

La France a laissé la liberté aux professionnels dans le choix des médiateurs pouvant être mis en place :

Deux obligations sont imposées aux professionnels :

- garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation (article L. 612-1 du code de la consommation) ;
- informer le consommateur d'une série d'éléments permettant de connaître le médiateur compétent et le moyen d'y recourir (article L. 616-1 du code de la consommation). Le décret n°2016-884 du 29 juin 2016 a créé l'article R. 616-1 du code de la consommation, qui détaille cette obligation d'information : « *en application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.* »

Le manquement aux obligations d'information est passible d'une amende administrative d'un montant ne pouvant excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale (L. 641-1 du code de la consommation).

En cas de manquement, les sanctions sont prononcées par la Direction Générale de Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) après constatation par procès-verbal, et après que le professionnel ait eu l'occasion de formuler ses observations écrites ou orales (articles L. 522-12 du code de la consommation et suivants). Ces sanctions peuvent faire l'objet de publicité aux frais de la personne sanctionnée.

Les différents critères dégagés par la directive 2013/11/UE font l'objet d'un contrôle dans chaque État membre (article 18). En France, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), placée auprès du ministre chargé de l'économie, a pour mission⁶ :

- 1° D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 ;
- 2° De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne ;
- 3° D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Elle est composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées ainsi que de représentants de fédérations professionnelles.

Les médiateurs doivent faire l'objet d'une évaluation par cette commission pour être inscrits sur la liste notifiée à la Commission européenne, leur permettant ainsi d'être reconnus comme médiateurs⁷.

La notification des médiateurs se fait progressivement, mais il apparaît que des champs restent non-couverts, malgré l'obligation⁸ pour les professionnels de mettre à la disposition des consommateurs des systèmes de médiation. Ainsi, dans le seul secteur des transports et malgré l'existence d'opérateurs importants, nous avons relevé qu'il n'existe pas, à ce jour, de médiateurs dans le domaine :

- des véhicules de tourisme avec chauffeurs (VTC),
- des taxis,
- du covoiturage (pour la partie relevant de la responsabilité des professionnels, notamment la mise en relation des particuliers),
- des vélos, scooters et trottinettes en free floating (*partage de véhicules sans station*),
- des voitures en libre-service,
- des parkings,
- des autoroutes.

Cette liste n'est malheureusement pas exhaustive.

⁶ article L. 615-1 du code de la consommation.

⁷ article L. 613-1 du code de la consommation.

⁸ article L. 612-1 du code de la consommation.

Quand plusieurs médiateurs sont susceptibles d'être compétents pour un même litige, les médiateurs s'accordent par des protocoles pour répartir leurs champs de compétence et ainsi clarifier la procédure pour les consommateurs.

Un médiateur saisi d'un litige pour lequel il n'est pas compétent doit indiquer au consommateur quel est le médiateur adéquat, mais ne transfère pas son dossier directement à ce médiateur, en respect du principe de saisine volontaire du médiateur par le consommateur.

Certains médiateurs se sont réunis dans le Club des Médiateurs de Services au Public : ils se retrouvent autour de valeurs défendues par leurs systèmes de médiation. Ils sont signataires d'une charte⁹, qui constitue « *le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public* ». Elle s'appuie sur les valeurs propres au médiateur (indépendance, neutralité et impartialité), mais aussi sur les valeurs qui s'appliquent au processus de médiation (équité, transparence, gratuité, confidentialité et efficacité).

Nous pouvons relever que face à certaines mauvaises pratiques d'entreprises, heureusement isolées, une proposition de loi¹⁰ a été déposée pour réduire les délais de réponse des médiateurs. En effet, dans certains systèmes de médiation, il faut attendre que le professionnel fournisse les éléments du dossier pour que celui-ci soit considéré comme complet et qu'alors débute le traitement du dossier de médiation, qui est limité à 90 jours (sauf dossier complexe).

D'autres médiateurs considèrent que le dossier est complet dès lors que la saisine par le consommateur a été dûment effectuée. Ainsi, pour les systèmes attendant du professionnel qu'il complète le dossier pour qu'il soit recevable, il arrive que les professionnels aient des attitudes relevant de la manœuvre dilatoire : ils font durer le processus rendant alors très long le traitement du dossier et faisant perdre son intérêt à la médiation.

La proposition vise alors à compléter cette disposition en mettant en place une notion de délai maximum au terme duquel le médiateur de la consommation est tenu de rendre sa décision sur un litige. Ainsi, à compter de la date de saisine du médiateur de la consommation par le consommateur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie numérique, le médiateur aurait deux mois pour apporter une réponse au consommateur sur ce litige. Passé ce délai, le silence du médiateur vaudrait décision implicite d'acceptation de la demande formée par le consommateur.

⁹ <https://clubdesmediateurs.fr/wp-content/uploads/2013/02/PDF-Charte-du-CMSP-26-05-2016.pdf>

¹⁰ Proposition de loi n°1112 du 27 juin 2018 visant à simplifier la procédure de médiation de la consommation.

- **Les autres systèmes de résolution des litiges qui ne relèvent pas de la médiation de la consommation.**

La saisine des tribunaux d'instance par déclaration au greffe est obligatoirement¹¹ précédée d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice. Cette exigence est prescrite à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, à moins de démontrer que :

- l'objet de la saisine du juge est l'homologation d'un accord ; ou
- des démarches ont été entreprises afin de parvenir à une résolution amiable du litige (envoi de courrier, recours à un médiateur ou un conciliateur) ; ou
- un motif légitime.

Si la demande est présentée devant un tribunal de grande instance, alors le consommateur doit seulement indiquer quelles démarches amiables il a entreprises (articles 56 et 58 du code de procédure civile). Une conciliation ne lui sera pas imposée.

Le projet de loi de programmation 2018-2022 et de la réforme pour la Justice¹² prévoit à son article 2 d'étendre l'obligation de conciliation préalable à tous les litiges relevant des tribunaux d'instance et de grande instance. Une des questions qui n'est pas réglée à ce jour est de savoir si un médiateur de la consommation pourra intervenir en tant que conciliateur dans cette phase préalable. Cette possibilité permettrait de désigner un conciliateur disposant d'une compétence reconnue.

Une autre source de confusion, plus préjudiciable pour les droits des consommateurs, réside dans la récente possibilité¹³ d'avoir recours à l'arbitrage même pour les litiges de consommation, ce qui était précédemment interdit. Une clause compromissoire reste une clause grise au sens de l'article R. 212-2 du code de la consommation, ce qui signifie que le professionnel devra prouver qu'elle n'est pas abusive.

Il s'agit là encore de faire intervenir un tiers indépendant pour trancher un litige opposant un professionnel et un consommateur. Mais, à la différence de la médiation, le consommateur perd son droit à agir en justice lorsqu'il se soumet à un arbitrage. Il accepte de suivre la décision prise par l'arbitre, sans possibilité de recours. Cela fait donc sortir des juridictions ces litiges de consommation, sans certitude sur le respect du droit des consommateurs, sans visibilité sur les décisions prises puisqu'elles ne sont pas publiques, et sans possibilité d'établir une jurisprudence.

¹¹ Article 4 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.

¹² <https://www.senat.fr/leg/pjl17-463.html> procédure accélérée engagée par le gouvernement le 20 avril 2018.

¹³ Article 11 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.

Par ailleurs, le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation liés à un achat en ligne a mis en place un système de guichet unique des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

Cette plateforme permet aux consommateurs de soumettre le litige lié à l'achat d'un bien et/ou d'un service sur internet auprès d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges, si le professionnel donne son accord. C'est un guichet unique de saisine de procédure de médiation ou de conciliation.

Il est nécessaire que le consommateur ait déjà essayé de résoudre le litige directement auprès du professionnel, qu'une solution satisfaisante ne lui ait pas été proposée, et qu'il n'ait pas saisi la justice de ce désaccord.

Si le professionnel accepte de se soumettre à cette procédure (ce qui n'est pas nécessairement le cas, l'article 14 du règlement n° 524/2013 contraint le professionnel à indiquer sur son site internet le lien pour saisir cette plateforme, mais ne l'oblige pas à accepter de s'y soumettre), alors un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges va être désigné d'un commun accord des deux parties. Il en existe 350 référencés dans l'Union européenne. En France, il s'agit des médiateurs référencés par la CECMC. Le professionnel peut aussi choisir de rejeter la plainte ou de ne pas traiter la plainte via la plateforme.

L'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges désigné va proposer une solution amiable, dans un délai de 90 jours. Les deux parties restent libres de suivre ou non cette proposition. Cette plateforme sert donc d'intermédiaire entre le consommateur et le professionnel pour désigner un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. Le fait que le professionnel mentionne cette plateforme sur son site internet ne signifie pas obligatoirement qu'une procédure de médiation va pouvoir être mise en place.

Un certain nombre de professionnels estiment que l'information du consommateur de l'existence de cette plateforme suffit à répondre aux exigences de désignation d'un médiateur effectif, ce qui n'est pas le cas : la désignation d'un médiateur effectif est obligatoire, l'information sur la plateforme de règlement en ligne des litiges aussi mais le professionnel a la possibilité de ne pas se soumettre à cette procédure (cf. article L. 616-2 du code de la consommation).

Enfin, un consommateur qui ne voit pas ses droits respectés par un professionnel peut être tenté d'avoir recours à une « officine » de réclamation. Cependant, ces dispositifs font conduire un risque aux consommateurs en raison du fait qu'ils n'ont pas recours à la médiation.

Bien au contraire, leur modèle économique est fondé sur les recours en justice : ainsi, en plus de prélever un pourcentage sur l'indemnité qui sera versée aux consommateurs à la suite de leurs actions, ces officines font traiter les dossiers par des cabinets d'avocats qui peuvent voir leurs frais remboursés par la partie adverse, selon le jugement rendu. L'émergence et le développement de ces officines est donc une entrave au développement de la médiation, puisque ces officines n'ont pas intérêt à y avoir recours. La médiation est pourtant une réponse intéressante, dans l'intérêt des consommateurs, pour éviter des recours en justice longs et parfois coûteux pour le consommateur.

1.2 L'état des lieux de la mise en place obligatoire de la médiation de la consommation dans les transports

L'article L. 111-1 du code de la consommation institue la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues aux articles L. 611 et suivants du code de la consommation comme un des éléments de l'obligation générale d'information précontractuelle :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

...

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI . »

Nous avons analysé la mise en place de la médiation de la consommation par certaines entreprises des secteurs suivants :

- compagnies aériennes,
- agences de voyage,
- compagnies de croisières,
- services de ferries,
- transport ferroviaire : SNCF Mobilités,
- transport ferroviaire : autres entreprises,
- transport ferroviaire transfrontalier,
- transports urbains (10 premières agglomérations françaises selon l'INSEE, par ordre décroissant de population), pour ce secteur nous avons aussi analysé s'il y avait une information sur l'application de la médiation aux procès-verbaux d'infraction,
- transport par autocar,
- location de voiture,
- autopartage,
- parkings,
- deux-roues en free floating,
- vélo libre-service,
- circuits touristiques.

Conformément aux dispositions de l'article R. 616-1 du code de la consommation, l'information du consommateur par le professionnel sur le médiateur dont il relève doit se faire sur : son site internet, ses conditions générales de vente (CGV), ses bons de commande¹⁴, ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.

¹⁴ Liste cumulative.

Notre analyse se fait essentiellement sur le site internet et les CGV. Nous considérons que l'obligation d'information est remplie dès qu'une des sources informe sur l'existence effective du médiateur.

De plus, ce médiateur doit être agréé par la CECMC et notifié à la Commission européenne.

Ces informations sont vérifiées au regard de la liste des médiateurs de la consommation par secteurs professionnels :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>

et au regard de la liste des médiateurs de la consommation :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-consommation>.

Médiation de la consommation / Compagnies aériennes	Air France	Vueling	Royal Air Maroc	Easyjet	Corsair
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>☐</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>☐</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>☐</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>☐</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>☐</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

Médiation de la consommation / compagnies aériennes	Air France	Vueling	Royal Air Maroc	Easyjet	Corsair
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur la page de réclamation du site : https://www.airfrance.fr/FR/fr/local/transverse/footer/reclamation.htm</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente du site internet : https://www.easyjet.com/fr/conditions-generales</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente du site internet : https://www.corsair.fr/vol/Informations/conditions-generales-de-vente-et-de-transport</p>

Médiation de la consommation / agences de voyages	Selectours	Govoyages	Edreams	Thomas Cook	Voyage Privé	Trainline
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

Médiation de la consommation / agences de voyages	Selectours	Govoyages	Edreams	Thomas Cook	Voyage Privé	Trainline
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 10 des conditions générales de vente :</p> <p>https://www.selectours.com/!Informations/Conditions-generales-de-vente/8</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 10.2 des conditions générales de vente :</p> <p>https://www.govoyages.com/conditions_vente.html</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur la page d'accueil du site :</p> <p>https://www.edreams.fr/</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 10 des conditions générales de vente :</p> <p>https://www.thomascook.fr/groupe/cgv</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 15.2 des conditions générales de vente</p> <p>https://secure.voyage-prive.com/images/uploads/prestation/cgv-08-01-2018.pdf</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 9 des conditions générales de vente :</p> <p>https://www.trainline.fr/terms</p>

Médiation de la consommation / compagnies de croisières	Costa Croisières Point 21.2 des conditions générales de vente	MSC Croisières Point 21.3 des conditions générales de vente
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>☒</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>☒</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

Médiation de la consommation / compagnies de croisières	Costa Croisières	MSC Croisières
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 21.2 des conditions générales de vente :</p> <p>https://new.costacroisieres.fr/cgv.html</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 21.3 des conditions générales de vente :</p> <p>https://www.msccroisieres.fr/fr-fr/Conditions-Generales-De-Vente.aspx</p>

Médiation de la consommation / Ferries	Corsica Ferries	Corsica Linea	Brittany Ferries	Compagnie Océane
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Pour Corsica Linea : le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p> <p>Pour La Méridionale : le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p> <p>Pour la Compagnie Tunisienne de Navigation : aucun médiateur référencé.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Aucun médiateur existant.</p> <p>?</p>

Médiation de la consommation / Ferries	Corsica Ferries	Corsica Linea	Brittany Ferries	Compagnie Océane
Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.	Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.	Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.	Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.	Aucun médiateur référencé.
Communication des coordonnées du médiateur sur : <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, (liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports. Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.	Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente sur le site : https://www.corsica-ferries.fr/conditions-generales.html	Les coordonnées du médiateur pour Corsica Linea et La Méridionale sont indiquées dans leurs CGV communes : https://www.corsicalinea.com/plus/cgv	Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les CGV sur le site internet : http://www.brittany-ferries.fr/conditions-generales-vente	Néant.

Médiation de la consommation / transport ferroviaire	SNCF Mobilités	Thalys	Eurostar
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est la Médiatrice de SNCF Mobilités. C'est une médiatrice d'entreprise qui est aussi compétente pour les infractions tarifaires.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est la Médiatrice de SNCF Mobilités. C'est une médiatrice d'entreprise.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est la Médiatrice de SNCF Mobilités. C'est une médiatrice d'entreprise.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>La médiatrice référencée figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>La médiatrice référencée figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>La médiatrice référencée figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

Médiation de la consommation / transport ferroviaire	SNCF Mobilités	Thalys	Eurostar
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées de la médiatrice sont indiquées au point 9 du volume 1 des conditions générales de vente :</p> <p>http://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_MARS_2017.PDF</p> <p>Des informations sur la possibilité de saisir la médiatrice de SNCF Mobilités en cas d'infraction tarifaire sont disponibles sur le site de SNCF :</p> <p>https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur</p>	<p>Les coordonnées de la médiatrice sont indiquées au point 2.16.1 des conditions générales de transport :</p> <p>https://www.thalys.com/img/1519043461/pdf/cgt/cgt-fr.pdf</p>	<p>Les coordonnées de la médiatrice sont indiquées au point 57 des conditions générales de transport :</p> <p>https://www.eurostar.com/fr-fr/conditions-de-transport</p>

Médiation de la consommation / transport ferroviaire	Thello	Chemins de fer de la Corse	Chemins de fer de Provence
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est la Médiatrice de SNCF Mobilités. C'est une médiatrice d'entreprise.</p> <p>?</p>	<p>Néant.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>La médiatrice référencée figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / autres entreprises	Thello	Chemins de fer de la Corse	Chemins de fer de Provence
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, (liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports. <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées à l'article 24 des conditions générales de transport :</p> <p>https://www.thello.com/wp-content/uploads/CGV-FR.pdf</p>	<p>Les coordonnées de la médiatrice sont indiquées au point 1.3 des conditions générales de vente :</p> <p>http://www.cf-corse.corsica/DATA_CENTER/00013/medias/0914372001487760177.pdf</p>	<p>Néant.</p>

Les services transfrontaliers régionaux :

Plusieurs régions françaises : Hauts-de-France, Grand Est, Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne-Rhône-Alpes, PACA, Occitanie, Nouvelle-Aquitaine, sont desservies par des opérateurs ferroviaires étrangers dans le cadre de relations ferroviaires transfrontalières. Les parcours sur le territoire national sont souvent très courts mais les contrats de transport relèvent de ces opérateurs étrangers et sont donc susceptibles de litiges pour lesquels nous avons souhaité savoir s'il y avait un dispositif de médiation de la consommation.

Parmi ces relations, il y a notamment :

- les relations Lille-Courtrai/Tournai/Bruxelles sont exploitées par la Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB),
- les relations Lorraine-Luxembourg sont exploitées par SNCF Mobilités,
- le tram-train Sarreguemines-Sarrebruck est exploité par la Saarbahn,
- les relations Wissembourg-Neustadt et Lauterbourg-Wörth sont exploitées par Deutsche Bahn,
- la relation Thionville-Apach-Trier est exploitée par SNCF Mobilités,
- la relation Strasbourg-Kehl-Offenburg est exploitée par SNCF Mobilités) et Ortenau S Bahn,
- la ligne Mulhouse - Saint-Louis (Bâle) est exploitée par SNCF Mobilités,
- la relation Belfort-Delle sera assurée par CFF et SNCF Mobilités,
- la relation Genève-Bellegarde est exploitée par CFF et SNCF Mobilités,
- la liaison transfrontalière CEVA (Genève Cornavin–Eaux-Vives–Annemasse) sera assurée par CFF et SNCF Mobilités,
- la relation Modane-Turin est exploitée par Trenitalia,
- la relation Vintimille-Coni est exploitée par Trenitalia,
- la relation Marseille-Gênes-Milan est exploitée par Thello,
- la relation Cerbère-Port Bou est assurée par SNCF Mobilités,
- la relation Perpignan-Barcelone est assurée par SNCF Mobilités et la RENFE,
- la relation Latour-deCarol-Barcelone est assurée par RENFE,
- la relation Hendaye-Irun est assurée par RENFE.

Médiation de la consommation / transport ferroviaire transfrontalier	Société Nationale des Chemins de fer Belges	Deutsche Bahn	Chemins de Fer Fédéraux suisses	Trenitalia	Red National de los Ferrocarriles Espanoles (RENFE)
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est l'Ombudsrail, médiateur pour les voyageurs ferroviaires.</p> <p>☐</p>	<p>Le médiateur national est le SOP – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr organisme de conciliation des transports publics de voyageurs en Allemagne.</p> <p>☐</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>La directive 2013/11 ne s'applique pas.</p> <p>☐</p>	<p>Le médiateur indiqué est le médiateur Trenitalia. C'est un médiateur créé entre Trenitalia et les associations de consommateurs.</p> <p>☐</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>☐</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur n'est pas référencé sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur n'est pas référencé sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>	<p>Le médiateur n'est pas référencé sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>

Médiation de la consommation / transport ferroviaire transfrontalier	Société Nationale des Chemins de fer Belges	Deutsche Bahn	Chemins de Fer Fédéraux suisses	Trenitalia	Red National de los Ferrocarriles Espanoles (RENFE)
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur la page d'accueil du site, dans l'onglet « service client » :</p> <p>http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/remarques-et-plaintes.aspx</p> <p>NB : <i>L'information de saisie de ce médiateur est disponible en français et en néerlandais.</i></p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur le site internet dans la partie « règlement sur les parties contractantes » : https://www.bahn.de/p/view/home/agb/vertragspartner.shtml</p> <p>Ensuite, un lien redirige vers une page pour retrouver la liste des médiateurs compétents en Allemagne : https://www.fahrgastrecht.info/Adressen-und-Links.16.0.html</p> <p>NB : <i>Le médiateur national référencé possède un site internet disponible en langue française (https://soep-online.de/bienvenue.htm)</i></p>	<p>Néant.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur le site internet dans l'onglet « information et contacts » :</p> <p>http://www.trenitalia.com/tcom-fr/Info-et-contacts/La-proc%C3%A9dure-de-m%C3%A9diation</p> <p>Lien pour le formulaire de saisine du médiateur : http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia_eng/B_application_form_mediation.pdf</p> <p>NB : <i>L'ensemble de ces informations sont disponibles en français.</i></p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / transports urbains	Régie Autonome des Transports Parisiens RATP	Régie des Transports Métropolitains RTM	Transports en Commun Lyonnais TCL	Tisseo (Toulouse)	Lignes d'Azur (Nice)
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est la Médiatrice RATP. C'est une médiatrice d'entreprise.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est l'Association des Médiateurs Indépendants d'Ile de France (AMIDIF). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>La médiatrice référencée figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

Médiation de la consommation / transports urbains	Régie Autonome des Transports Parisiens RATP	Régie des Transports Métropolitains RTM	Transports en Commun Lyonnais TCL	Tisseo (Toulouse)	Lignes d'Azur (Nice)
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées de la médiatrice sont indiquées sur la page d'accueil du site :</p> <p>http://services.ratp.fr/fr/ratp/vch_124175/media/teur/</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées à la fin du formulaire de contact :</p> <p>http://www.rtm.fr/formulaire-de-contact</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées à l'article 7 des conditions générales de vente et d'utilisation :</p> <p>https://e-tecely.tcl.fr/tcl/cms.do?pcms=/fr/informations/conditions-generales-de-vente-et-utilisation_12.html</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur le formulaire de contact :</p> <p>https://www.tisseo.fr/nos-plus/contact</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur la page des informations légales :</p> <p>https://www.lignesdazur.com/fr/informations-legales/1</p>
<p>Information sur l'application de la médiation aux procès-verbaux d'infractions tarifaires.</p>	<p>Des informations sur la possibilité de saisir la médiatrice de la RATP en cas d'infraction tarifaire sont disponibles sur le site de la RATP : https://www.ratp.fr/groupe-ratp/pour-nos-voyageurs/le-mediateur-ratp</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / transports urbains	TAN (Nantes)	CTS - Compagnie des Transports Strasbourgeois	TAM – Transports de l’Agglomération Montpellier	TBM – Transports Bordeaux Métropole	Transpole (Lille)
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

Médiation de la consommation / transports urbains	TAN (Nantes)	CTS - Compagnie des Transports Strasbourgeois	TAM – Transports de l’Agglomération Montpellier (Montpellier)	TBM – Transports Bordeaux Métropole (Bordeaux)	Transpole (Lille)
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	Néant.	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les informations légales :</p> <p>https://www.cts-strasbourg.eu/fr/cgucgv/</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente et d'utilisation :</p> <p>http://commercial.tam-voyages.com/media/downloadable/pdf/cgvTaM.pdf</p> <p>NB : l'accès aux CGV est introuvable via le site internet de la TAM. Document trouvé par recherches de mots clés via google.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente et d'utilisation :</p> <p>https://www.infotbm.com/conditions-generales-de-vente-et-dutilisation</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur la page des conditions générales de vente et d'utilisation :</p> <p>https://www.transpole.fr/fr/content/3-conditions-utilisation</p>
<p>Information sur l'application de la médiation aux procès-verbaux d'infractions tarifaires.</p>	Néant.	Néant.	Néant.	Néant.	Néant.

Médiation de la consommation / autocars	Eurolines	Isilines	Flixbus	Ouibus	RDT 13 Aix-Marseille	LHSA Haute-Savoie
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>?</p> <p><i>NB : A noter que la RDT 13 possède la certification NF Service transport de voyageurs mais ne possède pas de médiateur.</i></p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>

Médiation de la consommation / autocars	Eurolines	Isilines	Flixbus	Ouibus	RDT 13 Aix-Marseille	LHSA Haute-Savoie
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, (liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports. <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente du site internet :</p> <p>https://www.eurolines.fr/sites/default/files/cgv_eurolines_sa_-_version_fr.pdf</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente du site internet :</p> <p>https://www.eurolines.fr/sites/default/files/cgv_eurolines_sa_-_version_fr.pdf</p> <p>NB : A noter que les CGV sont identiques à celles d'Eurolines.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les CGV du site :</p> <p>https://www.flixbus.fr/conditions-generales</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les conditions générales de vente et d'utilisation :</p> <p>https://fr.ouibus.com/conditions-generales-ouibus</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / location de voitures	Hertz (location de voitures classique)	Avis (location de voitures classique)	Ada (location de voitures classique)	Toosla (location de voitures par smartphone)	Virtuo (location de voitures par smartphone)
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est Médicys.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est Médiation Franchise Consommation.</p> <p>?</p>	<p>Il n'y a aucune information sur la reconnaissance d'un médiateur. Pourtant l'entreprise indique qu'elle est adhérente au Conseil National des Professions de l'Automobile qui a un médiateur.</p> <p>?</p>	<p>Il n'y a aucune information sur la reconnaissance d'un médiateur. Pourtant l'entreprise indique qu'elle est adhérente au Conseil National des Professions de l'Automobile qui a un médiateur.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / location de voitures	Hertz	Avis	Ada	Toosla	Virtuo
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées à l'annexe 7 des conditions générales de location :</p> <p>https://images.hertz.com/pdfs/RT_FULL_FR_FR.pdf</p>	<p>Annexe 1 des Conditions Spécifiques de Location (France).</p> <p><i>"En application de l'article L. 156-1 du code de la consommation, et uniquement dans les cas où votre litige avec Avis ne serait pas résolu après que vous ayez contacté le Service Relation Clients, vous pouvez gratuitement saisir un médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes : Soit en ligne, sur www.medicys.fr, soit par courrier postal à Médicys, 73 Boulevard de Clichy, 75009 Paris. »</i></p>	<p>Point 14 des CGU (France métropolitaine) : « <i>ce médiateur est : Médiation Franchise - Consommateurs (MFC) - Fédération Française de la Franchise - 29 Bld de Courcelles- 75008 PARIS. Tél. : 01 53 75 22 25 – Mail : info@franchise-fff.com ».</i></p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / autopartage	Citiz	Communauto	Zipcar	Ubeeqo
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur du Conseil National des professions de l'automobile. C'est un médiateur du secteur.</p> <p>?</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>?</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p> <p>?</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué, mais il est précisé : (« <i>Le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation de son choix...</i> »).</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>	<p>Aucun médiateur référencé.</p>	<p>Il n'y a pas de référencement d'un médiateur au point 18.</p> <p>https://www.ubeeqo.com/uploads/rental-terms/FR/Conditions-Generales-dabonnement-et-de-location-Ubeeqo-Street.pdf</p>

Médiation de la consommation / autopartage	Citiz	Communauto	Zipcar	Ubeeqo
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées dans les informations légales :</p> <p>https://citiz.coop/media/2343/referen ce/cgl-reseau-citiz-2017.pdf</p>	<p>Les conditions générales de vente et d'utilisation indiquent au point 11.2. « <i>Tout litige entre commerçant né du présent contrat et qui n'aurait pas pu déboucher sur un accord amiable sera, dans la mesure où la loi le permet, de la compétence du Tribunal dont dépend le Siège Social de Communauto.</i> »</p>	<p>Aucun médiateur n'est indiqué.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur ne sont pas indiquées dans les conditions générales de vente et d'utilisation.</p>

Médiation de la consommation / parkings classiques et parkings partagés	Effia (parkings classiques)	Indigo (parkings classiques)	Yespark (parkings partagés)	Zenpark (parkings partagés)
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Néant.</p> <p>?</p>	<p>Néant.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / parkings classiques et parkings partagés	Effia (parkings classiques)	Indigo (parkings classiques)	Yespark (parkings partagés)	Zenpark (parkings partagés)
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 9.2 des conditions générales de vente :</p> <p>http://www.effia.fr/doc/_effia_stationnement/cgv2k17.pdf</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées à l'article 11 des conditions générales de vente :</p> <p>https://fr.parkindigo.com/page/conditions-generales-de-vente</p>	<p>Néant.</p>	<p>Néant.</p>

Médiation de la consommation / deux roues en free floating	Cityscoot (scooter électrique à Paris)	Coup (scooter électrique à Paris)	Ofo (vélo à Paris)	Indigo Weel (vélo à Bordeaux, Lyon, Metz, Tours et Lille)	Lime
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, et/ou - médiateur de secteur. 	<p>Néant.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>?</p>	<p>Néant.</p> <p>?</p>	<p>Le médiateur indiqué est JAMS¹⁵. C'est un médiateur américain.</p> <p>?</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Néant.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p> <p>La plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne mentionnée n'est pas un médiateur.</p>	<p>Néant.</p>	<p>Le médiateur référencé ne figure pas sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

¹⁵ <https://www.jamsadr.com/>

Médiation de la consommation / deux roues en free floating	Cityscout (scooter électrique à Paris)	Coup (scooter électrique à Paris)	Ofo (vélo à Paris)	Indigo Weel (vélo à Bordeaux, Lyon, Metz, Tours et Lille)	Lime
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	Néant.	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 15.2 des conditions générales de location :</p> <p>https://joincoup.com/fr/paris/faq/conditions-generales-de-location</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 15.3 des conditions générales d'utilisation :</p> <p>https://www.ofo.com/fr/fr/user-agreement</p>	Néant.	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 2.4 des conditions générales d'utilisation:</p> <p>https://www.li.me/user-agreement</p>

Médiation de la consommation / vélos en libre-service	VCub (vélos en libre-service à Bordeaux)	Vélib (vélos en libre-service à Paris)
<p>Existence effective d'un médiateur de la consommation</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur d'entreprise, <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiateur de secteur. 	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>☒</p>	<p>Le médiateur indiqué est le Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA). C'est un médiateur de secteur.</p> <p>☒</p>
<p>Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)</p> <p>Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.</p> <p>Article L. 612-1 du code de la consommation</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>	<p>Le médiateur référencé figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</p>

Médiation de la consommation / vélos en libre-service	VCub (vélos en libre-service à Bordeaux)	Vélib (vélos en libre-service à Paris)
<p>Communication des coordonnées du médiateur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, <p>(liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.</p> <p>Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées au point 11.2 des conditions générales d'utilisation :</p> <p>https://www.vcub.fr/conditions-generales-dutilisation</p>	<p>Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur la page d'accueil du site :</p> <p>https://www.velib-metropole.fr/mediator</p>

Médiation de la consommation / circuits touristiques	Bus touristiques		Bateaux-mouches		Hélicoptères		Coavionnage	
	<u>Big bus- les Cars Rouges</u>	<u>Open Tour</u>	<u>Bateaux mouches</u>	<u>Idéal croisière</u>	<u>Héliparis</u>	<u>Hélipass</u>	<u>Wingly</u>	<u>Coavmi</u>
Existence effective d'un médiateur de la consommation Article L. 612-1 du code de la consommation : - médiateur d'entreprise, et/ou - médiateur de secteur.	Aucun médiateur n'est indiqué. ?	Le médiateur indiqué est la Médiatrice RATP. C'est une médiatrice d'entreprise. ?	Aucun médiateur n'est indiqué. ?					
Référencement du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) Articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation.	Aucun médiateur référencé.	La médiatrice référencée figure sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.	Aucun médiateur référencé.					

Médiation de la consommation / circuits touristiques	Bus touristiques		Bateaux-mouches		Hélicoptères		Coavionnage	
	<u>Big bus- les Cars Rouges</u>	<u>Open Tour</u>	<u>Bateaux mouches</u>	<u>Idéal croisière</u>	<u>Héliparis</u>	<u>Hélipass</u>	<u>Wingly</u>	<u>Coavmi</u>
Communication des coordonnées du médiateur sur : <ul style="list-style-type: none"> - site internet, - CGV, - bons de commande, (liste cumulative), ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports. Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.	Néant.	Les coordonnées de la médiatrice sont indiquées à l'article 2.2 des conditions générales de vente d'Open Tour : http://www.paris.opentour.com/fr/conditions-generales-de-vente/	Néant.	Néant.	Néant.	Néant.	Néant.	Néant.

Dans le cadre de cette analyse non exhaustive de la mise en place d'un médiateur effectif, qui est obligatoire pour tous les secteurs de la consommation, la FNAUT constate :

- que le secteur de la mobilité collective traditionnelle (avions, autocars, trains) respecte nettement mieux cette obligation que celui de la mobilité numérique (autopartage, parkings partagés, deux-roues en free floating...),
- que pour les secteurs des VTC, des taxis, du covoiturage, de l'autopartage et des voitures en libre-service, la FNAUT avait évalué le respect de l'obligation de mise en place de la médiation de la consommation, dans l'étude « mobilité numérique et droits des voyageurs » d'octobre 2017 ¹⁶: le constat était celui d'une quasi absence de mise en œuvre de cette obligation (cf. point 1.3 Nos demandes de mise en place de la médiation pour les secteurs et les opérateurs non couverts à ce jour, pages 47 et 48),
- le secteur des circuits touristiques (bus touristiques, bateaux-mouches) ne respecte pas cette obligation.

En ce qui concerne l'extension du champ de la médiation aux infractions tarifaires, seuls deux opérateurs (Groupe RATP et SNCF Mobilités) ont doté leurs médiatrices de cette compétence (cf. point 2.2 la médiation et les infractions, pages 51 et 52) et en informent les consommateurs.

¹⁶ <https://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/601-mobilite-numerique-et-droits-des-voyageurs-marc-debrincat>

1.3 Nos demandes de mise en place de la médiation pour les secteurs et les opérateurs non couverts à ce jour

A la suite de nos constatations sur l'absence de mise en place de la médiation de la consommation dans le secteur des VTC et des taxis, nous adressons un courrier de ce type, avec copie à la DGCCRF, à :

- VTC : Uber France, LeCab, Chauffeur Privé,
- taxis : G7 Booking, Alpha taxis.



Fédération Nationale des Associations
d'Usagers des Transports

Uber France
Monsieur le Directeur

Paris, le 18 septembre 2018

LRAR

Objet : désignation d'un dispositif de médiation de la consommation

Monsieur le Directeur,

Nous prenons contact avec vous en tant qu'association de consommateurs agréée au niveau national, habilitée à représenter et à défendre les consommateurs.

La société Uber est soumise au droit de la consommation qui considère qu'elle est responsable de l'exécution de la prestation de transport et qu'elle doit mettre en œuvre la réglementation en matière de médiation de la consommation.

En vertu de l'article L. 3142-3 du code des transports : « *la centrale de réservation est responsable de plein droit, à l'égard du client, de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de transport, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par la centrale elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice du droit de recours de la centrale contre ceux-ci* ».

Dans la mesure où la société Uber est bien une centrale de réservation, il est clair que votre entreprise est responsable des prestations de transport fournies au consommateur. A ce titre, l'article 5 de vos Conditions Générales d'Utilisation (version du 1^{er} juin 2018) « exclusion ; limite de responsabilité ; indemnisation » est un déni total des droits du consommateur.

Aussi, nous attirons votre attention sur le fait que l'article 6 de vos Conditions Générales d'Utilisation (version du 1^{er} juin 2018) intitulé « Droit applicable – arbitrage » viole à plusieurs titres le droit en vigueur puisqu'il impose les règles du droit des Pays-Bas et le règlement par arbitrage :

- Un professionnel ne peut prévoir dans un contrat de consommation l'application d'un droit autre que le droit français. Les dispositions du code de la consommation étant d'ordre public, nul ne peut y déroger par convention contraire. Toute clause en ce sens est réputée non écrite.
- L'insertion d'une clause compromissoire (arbitrage) est juridiquement valable dans les contrats de consommation à la condition qu'il s'agisse d'une offre, et non d'une obligation imposée au consommateur. De plus, l'article R. 212-2 du code de la consommation classe la clause compromissoire parmi les clauses « grises », c'est-à-dire celles dont le professionnel doit toujours prouver qu'elles ne sont pas abusives.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} janvier 2016, vous devez, en tant que professionnel, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L. 612-1 du code de la consommation, transposant la directive 2013/11 du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Pour répondre aux obligations posées par le code de la consommation, vous devez identifier le médiateur de la consommation dont vous souhaitez relever qu'il s'agisse d'un médiateur de secteur ou d'entreprise. En tout état de cause, votre entreprise doit garantir à ses clients un recours effectif à un dispositif de médiation.

En application des articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation, lors de la conclusion du contrat, vous devez informer le consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation. Aussi, le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation dont vous relevez doivent être inscrits de manière visible et lisible sur votre site internet, sur votre application mobile et dans vos conditions générales d'utilisation. Vous devez également mentionner l'adresse du site internet de ce médiateur, afin de permettre un accès aisé du consommateur au dispositif de médiation de ce dernier. Vous êtes également tenu de fournir ces mêmes informations, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation introduite auprès de vos services.

Ce devoir d'information vous incombe également en vertu de l'article L.111-1 6°) du code de la consommation qui prévoit l'obligation d'informer le consommateur : "*Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :*

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI."

Conformément à l'article L. 641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant peut atteindre 15 000 euros par manquement pour une personne morale.

Dans tous les cas, le médiateur dont vous souhaitez relever doit avoir été référencé en tant que médiateur de la consommation par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). La liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC est consultable sur le site internet du ministère de l'économie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, nous vous demandons de désigner un médiateur de la consommation évalué par la CECMC et notifié à la Commission européenne.

Nous nous réservons la possibilité de rendre public ce courrier que nous communiquons à la DGCCRF.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de notre meilleure considération.

Bruno GAZEAU
Président

www.fnaut.fr

FNAUT - association de consommateurs agréée - 32 rue Raymond Losserand 75014 Paris - 01 43 35 02 83 - contact@fnaut.fr

2. NOS PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS

2.1 L'Information par les opérateurs sur la médiation

Un voyageur qui veut saisir un médiateur de son dossier de litige qui l'oppose à un opérateur peut se trouver face à différents types de difficultés :

- **Absence de médiateur désigné** : il arrive encore, malgré les obligations qui pèsent sur les professionnels, qu'un opérateur n'ait pas désigné un médiateur pour les litiges qui l'opposeraient aux consommateurs. Le consommateur se retrouve donc sans possibilité de recours amiable après des démarches infructueuses et devra agir en justice s'il veut continuer ses démarches. Ne pas avoir désigné de médiateur expose le professionnel à des amendes administratives d'un montant de 15 000 euros par manquement pour les personnes morales (article L. 641-1 du code de la consommation), cf. point 1.1 page 5.
- **Absence d'information sur le médiateur désigné** : il existe des cas dans lesquels un médiateur est compétent pour un professionnel, mais cette information n'est pas donnée par le professionnel. Ce manquement aux obligations d'information est également passible des mêmes amendes administratives que l'absence de désignation d'un médiateur. La connaissance du secteur des transports nous permet de connaître quels médiateurs interviennent et sont susceptibles d'être compétents. Ces médiateurs informent sur leurs sites et dans leurs rapports des litiges qui relèvent de leurs compétences et permettent ainsi de s'adresser à eux malgré la carence de l'information donnée par les professionnels. C'est bien souvent le cas pour les professionnels qui dépendent d'un syndicat professionnel ou d'une organisation qui a adhéré à un système de médiation, voire l'a organisé : ses adhérents n'en ont pas toujours tiré la conséquence qu'ils dépendent eux aussi de ce même système de médiation (ex : transport urbain, agence de voyage, etc.).
- **Existence de plusieurs médiateurs potentiellement compétents** : à l'inverse des situations précédentes, il arrive qu'un professionnel désigne plusieurs médiateurs et qu'il soit peu aisé pour le consommateur de comprendre lequel est compétent pour le type de litige qui le concerne¹⁷. A titre d'illustration, SNCF Mobilités désigne sur son site internet oui.sncf¹⁸ : la Médiatrice SNCF, le Médiateur Tourisme et Voyage, et le Médiateur du e-commerce de la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD).

¹⁷ A ce sujet, voir « litiges financiers : à quel médiateur faire appel ? », le Monde, 7 juillet 2018. https://www.lemonde.fr/argent/article/2018/07/06/litiges-financiers-a-quel-mediateur-faire-appel_5326745_1657007.html

¹⁸ <https://www.oui.sncf/aide/conditions-generales-presentation-offres-agence>

Quand plusieurs médiateurs sont susceptibles d'être compétents pour un professionnel des conventions sont généralement mises en place entre eux afin de répartir les compétences de chacun. Ainsi, dans le cas vu plus haut, la Médiatrice SNCF sera compétente pour les litiges quand SNCF Mobilités agit en tant que transporteur. Le Médiateur Tourisme et Voyage sera compétent pour les cas dans lesquels le consommateur veut agir contre SNCF Mobilités en tant qu'agence de voyage. Et enfin le Médiateur de la FEVAD sera compétent pour les litiges des consommateurs concernant le processus d'achat sur internet.

Si un voyageur s'adresse à un médiateur qui se révèle ne pas être celui qui est compétent pour son litige, alors ce médiateur va lui indiquer quel est le médiateur compétent et lui donner ses coordonnées. Il ne va cependant pas transmettre directement au médiateur en question, car l'on considère que la médiation repose sur un principe de saisine volontaire par le consommateur.

Il existe un autre cas dans lequel plusieurs médiateurs peuvent être compétents : celui dans lequel **il existe un médiateur d'entreprise et un médiateur de secteur**. La loi prévoit cette hypothèse et précise : « *lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.* »¹⁹ Ainsi, le consommateur a le choix de s'adresser au médiateur de secteur ou au médiateur d'entreprise.

Par ailleurs, il existe des **services composites qui conjuguent différents opérateurs et compliquent encore la désignation du médiateur compétent**. Ainsi, le service TGV Air associe un trajet en train TGV avec un billet d'avion. Le billet TGV Air²⁰ (vol + train) est assimilé à un billet d'avion, et nous en déduisons que c'est le médiateur de la compagnie aérienne qui sera l'interlocuteur du passager en cas de litige persistant. Mais cette solution n'est pas évidente pour un voyageur qui ne connaît pas les subtilités de ces billets, et nous n'avons pas trouvé d'informations nous permettant de nous assurer de cette solution.

De même, avec le service Uber à Nice : sous l'égide de l'autorité organisatrice, cette plateforme de VTC va compléter l'offre de bus de Nice reliant le tramway, le soir après 20 heures, par des trajets à la demande au prix fixe de 6 euros, subventionnés²¹. Quel est le médiateur pour les trajets en Uber réalisés à ce tarif unique ? Ligne d'Azur a désigné un médiateur concernant ses services, l'Association des Médiateurs Indépendants d'Ile-de-France (AMIDIF), tandis qu'Uber n'en a pas.

☛ Au regard de ces différents exemples et hypothèses, nous voyons **que dans certaines situations, il est difficile pour un voyageur de comprendre les systèmes en place et d'identifier le médiateur qui pourrait traiter son litige.**

¹⁹ Article L. 612-1 alinéa 3 du code de la consommation.

²⁰ <https://www.oui.sncf/aide/reserver-un-billet-d-avion-avec-un-pre-acheminement-en-train-tgv-air>

²¹ « Uber s'allie à la régie des transports de Nice pour offrir du transport complémentaire », le Monde, 4 juillet 2018 https://www.lemonde.fr/economie/article/2018/07/04/uber-s-allie-a-la-regie-des-transports-de-nice-pour-offrir-du-transport-complementaire_5325658_3234.html

Le besoin d'information est important, notamment en Ile-de-France, où différents opérateurs interviennent : une localité peut être desservie par un RER (SNCF Mobilités ou RATP selon les cas, difficile à identifier pour un voyageur), un Transilien (SNCF Mobilités), un réseau de bus (RATP, ou l'une de ses filiales, ou encore un réseau indépendant qui relève éventuellement du Médiateur Tourisme et Voyage par exemple s'il est adhérent à l'Union des Transports Publics - UTP), des autocars régionaux, des autocars (par exemple, Flixbus a désigné le Médiateur Tourisme et Voyage pour ses litiges).

Il existe un vrai besoin d'information sur l'existence et la portée de la médiation. L'obligation de diffusion de ces informations pèse sur les professionnels, qui doivent alors renforcer l'information sur l'existence des systèmes de médiation et sur ses règles de fonctionnement (par exemple, l'obligation de saisine préalable du service clients compétent).

☛ **Il faudrait développer un système d'information dynamique, clair et accessible pour les voyageurs, et intégrer ces informations dans les applications et systèmes d'informations multimodaux.**

2.2 La médiation et les infractions

Les voyageurs qui ne respectent pas les règles d'utilisation des billets dans les transports ferroviaires ou urbains sont exposés au risque de faire l'objet d'une verbalisation, comme le prévoit le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016²², notamment son article 5.

Ces procès-verbaux répondent à une procédure particulière : **s'ils ne sont pas réglés par le voyageur dans les deux mois suivant la verbalisation**, ou si l'entreprise de transport n'accède pas à une demande d'annulation dans ce même délai, **alors les dossiers sont transmis à l'officier du ministère public**²³. Ils font alors l'objet d'une condamnation à une amende forfaitaire majorée dont le recouvrement sera assuré par le trésor public.

Il est possible pour les **voyageurs de se trouver en situation d'infraction malgré leur bonne foi** : mauvaise compréhension d'une règle d'utilisation, situation dans laquelle c'est l'entreprise qui n'a pas fourni les possibilités de respecter les règles (ex : gare sans guichet et avec une borne libre-service en panne), situation particulière, etc. Il ne s'agit pas ici d'étudier la situation de voyageurs qui circuleraient sciemment de façon frauduleuse, mais bien de voyageurs qui se trouvent en situation d'infraction sans intention malveillante.

Durant le délai de deux mois prévu par le code de procédure pénale après la verbalisation, le dossier est encore entre les mains de l'entreprise de transport. Il est possible de dialoguer avec elle concernant les demandes de voyageurs d'annuler les poursuites liées aux procès-verbaux, ou de demander une diminution du montant de l'amende.

²² Décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

²³ Article 529-5 du code de procédure pénale.

Pour la RATP et SNCF Mobilités, il est expressément prévu que le voyageur puisse s'adresser à la Médiatrice compétente dans leurs protocoles de médiation respectifs. Il faudra cependant le faire dans un délai précis :

- ➔ Avant la fin du délai de deux mois à compter de la verbalisation (délai fixé par l'article 529-5 du code de procédure pénale),
- ➔ Après avoir reçu une réponse négative du centre de recouvrement ou du service client, ou une absence de réponse passée un mois (délai des protocoles de médiation).

Il revient donc à la charge du voyageur d'être très vigilant sur cette procédure spéciale, car il ne dispose que de peu de temps pour effectuer cette démarche.

Passé le délai de deux mois à compter de la verbalisation, l'entreprise de transport est dessaisie du dossier et elle ne pourra donc plus se prononcer sur une éventuelle annulation des poursuites ou diminution du montant de l'amende.

La possibilité de saisir un médiateur d'une demande concernant un procès-verbal est en dehors du champ de la directive sur la médiation²⁴, car celle-ci ne concerne que le champ de la consommation. Elle est également en dehors du champ du code de la consommation, qui transpose cette directive, et relève exclusivement du champ du code de procédure pénale.

La possibilité qu'un médiateur d'un opérateur de transport intègre dans son champ de compétence les litiges nés à l'occasion d'un procès-verbal ne correspond donc pas à une obligation légale. **Cela répond cependant à une demande forte des voyageurs.** Ainsi, pour SNCF Mobilités, 25 % des dossiers soumis à la Médiatrice²⁵ concernent les cas de verbalisations. Cette proportion atteint 87 % pour les dossiers soumis à la Médiatrice RATP²⁶.

Une fois un système de médiation saisi, **il est fondamental pour la sécurité juridique des voyageurs qu'une possibilité de suspension des poursuites le temps de l'étude du dossier soit prévue.** En effet, le médiateur saisi dispose d'un délai de 90 jours²⁷ pour rendre son avis : ce délai est plus long que celui prévu avant que le dossier de procès-verbal ne soit transmis à l'officier du ministère public. Il faut donc que l'entreprise de transport et le médiateur compétent se soient accordés pour que le dossier soit bloqué jusqu'à ce que le médiateur donne son avis sur l'affaire.

En ce qui concerne la **RATP et SNCF Mobilités, cette possibilité est bien prévue, à partir du moment où le voyageur a saisi la médiation en respectant les conditions** de délais et de procédure. Une fois saisies, la Médiatrice RATP et la Médiatrice SNCF Mobilités s'assurent que le dossier est suspendu le temps de l'étude du dossier.

²⁴ Directive 2008/52/ce du parlement européen et du conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

²⁵ http://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/mediateur/Rapport_annuel-meditation.pdf

²⁶ http://services.ratp.fr/fr/upload/docs/application/pdf/2018-06/rapport_mediatrice_2017-web.pdf

²⁷ Article R. 612-5 du code de la consommation.

Cette information est bien claire sur le site internet²⁸ de la Médiatrice SNCF :

Contravention de la police du transport ferroviaire de SNCF Mobilités

Il s'agit de contraventions tarifaires ou liées aux incivilités : absence de billet, réduction non justifiée, violation de l'interdiction de fumer, abus du signal d'alarme...

Vous pouvez saisir le Médiateur, si vous avez au préalable déjà contesté l'amende auprès du centre de recouvrement dont les coordonnées figurent sur votre procès-verbal. Cela dans un délai de 2 mois après la date de verbalisation. Le Médiateur ne peut être saisi que dans le cadre des contraventions des 4 premières classes.

À savoir : vous pouvez saisir le Médiateur sans avoir réglé votre procès-verbal mais l'amende sera majorée si le paiement n'est pas effectué dans les 2 mois suivant l'infraction. Dans ce délai de 2 mois, prévu aux articles 529-4 et 529-5 du code de procédure pénale, sont inclus la requête du centre de recouvrement et celle du Médiateur, qui dispose de 90 jours pour rendre son avis. Le recouvrement du procès-verbal est suspendu durant le traitement du dossier.

En revanche, il apparaît **qu'aucun autre système de médiation en France ne prévoit ce cas, et qu'ainsi la sécurité juridique du voyageur qui s'adresserait à un médiateur pour formuler une demande d'annulation d'un procès-verbal ne peut être assurée.** Il ne lui est pas dit que son dossier ne sera pas transmis à l'officier du ministère public alors même qu'une procédure de médiation est en cours, ni même que le médiateur acceptera d'étudier son dossier.

Ainsi, le protocole du Médiateur Tourisme et Voyage²⁹ ne prévoit pas la possibilité de s'adresser à lui pour ce type de réclamations, sans pour autant l'exclure :

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

Article 2.1 Champ d'application

La Médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services liés aux transport, hébergement, voyage, loisir et tourisme, membre de l'une des organisations signataires ou adhérant directement à la présente Charte, à l'un de ses Clients, (ci-après désigné Client) découlant de contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur

Il est donc difficile pour un consommateur de savoir si cette question relève de sa compétence, alors même que ce médiateur est compétent pour une très grande partie des litiges de transports urbains (hors SNCF et RATP) qui peuvent donc être le sujet de verbalisations : l'UTP est signataire de son protocole.

²⁸ <https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur>

²⁹ <http://www.mtv.travel/CHARTE-MTV-02022016.pdf>

Dans ce type de cas, **nous recommandons aux voyageurs de régler le procès-verbal et de formuler une demande de remboursement**, ce qui entre alors dans le champ de la directive sur la médiation et qui permet de bénéficier d'un délai d'un an à compter de la réclamation pour s'adresser au médiateur.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD)³⁰ et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles imposent que les personnes physiques ou morales qui traitent des données relatives à des infractions demandent une autorisation spécifique pour le faire (article 13 de la loi n°2018-493), sauf quelques cas spécifiques (auxiliaires de justice, association d'aide aux victimes, association d'aide à la réinsertion, etc.).

La FNAUT ne faisant pas partie des personnes a priori autorisées à traiter des données liées aux infractions, nous avons fait le choix de ne plus proposer la prise en charge de ce type de dossiers aux voyageurs, tout en conservant notre rôle d'information et de conseil pour les voyageurs qui nous solliciteraient à ce sujet. Nous n'effectuons ainsi aucun enregistrement nominatif de dossiers pour ce type de demandes.

☛ Au regard des demandes reçues de la part de voyageurs, la FNAUT considère qu'il est indispensable de mieux intégrer les procès-verbaux d'infractions tarifaires aux processus de médiation pour tous les transporteurs urbains et ferroviaires.

³⁰ Règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

2.3 Mauvaises pratiques

Le principe essentiel de la médiation est de combiner droit et équité pour parvenir à une solution acceptable par les deux parties : professionnel et consommateur. L'équité permet de compenser le déséquilibre économique inhérent au face à face entre ces deux parties. Elle permet aussi de pallier le silence du droit dans certaines hypothèses, voire la protection insuffisante des intérêts des consommateurs. Dans cette mesure, les médiateurs doivent veiller à ce que l'équité ne puisse être détournée en faveur des professionnels, à rebours des intérêts des consommateurs.

La médiation de la consommation est organisée par le code de consommation mais, au vu de l'expérience, il est possible de constater, dans des cas heureusement restreints, des pratiques que nous qualifions de mauvaises car elles ne vont pas dans le sens de l'intérêt des consommateurs et nous semblent contraires aux principes de la médiation.

- **Transaction intervenant après la saisine et avant l'avis** : la première anomalie que nous avons pu détecter est la tentative des professionnels d'éviter, jusqu'à la dernière minute, un avis du médiateur les concernant.

En effet, il arrive qu'une proposition soit faite par le professionnel au consommateur par l'intermédiaire des services de la médiation, après l'envoi du dossier au médiateur concerné. Le médiateur est alors le vecteur d'une ultime offre proposée par le professionnel, ce qui est anormal. Cette transaction, qui peut paraître positive au départ, le consommateur lui attachant d'autant plus de crédit qu'il pense qu'elle émane du médiateur, peut être en deçà des droits réels des consommateurs.

Mais le consommateur, confus sur la signification de cette proposition intervenant pendant le processus de médiation, peut se méprendre sur la nature de cette offre et croire qu'il s'agit de l'avis du médiateur. En réalité son dossier n'est pas encore en cours d'étude au sein de la médiation concernée. Cet accord transactionnel qui est alors signé par le consommateur lui fait perdre ses droits d'agir en justice, ce qui ne serait pas le cas si l'accord résultait de l'avis du médiateur.

Ce qui est d'autant plus dangereux avec cette pratique est que cette transaction proposée, voire imposée, rappelle la procédure d'arbitrage, bien différente et plus réductrice en termes de droits pour les consommateurs que celui de la médiation.

- **Délai d'acceptation des avis du médiateur trop court** : une autre mauvaise pratique que nous avons pu constater se situe au stade de l'avis du médiateur, à la fin de la procédure de médiation. Après avoir tenté de dialoguer pendant de longs mois avec le professionnel et avoir finalement décidé de saisir le médiateur, ce dernier dispose de 90 jours pour traiter un dossier. Lorsque l'avis du médiateur est émis, nous avons rencontré des cas dans lesquels le consommateur ne disposait que de quinze jours pour accepter l'avis, ce qui est très court. Ce délai est évidemment à comparer aux longs mois attendus auparavant.

- **Défaut de motivation** : nous avons pu observer que certains avis de médiateurs sont dépourvus de motivation. A l'aboutissement de la procédure de médiation et pour respecter l'objectif de traitement amiable du litige, il est nécessaire d'expliquer au consommateur pourquoi une solution a été préconisée plus qu'une autre. Or, dans de nombreux cas, l'avis n'est que succinct et ne présente pas les raisons pour lesquelles cette résolution du litige a été prise. Le consommateur peut ainsi se sentir lésé mais aussi et surtout frustré de ne pas comprendre un avis qui n'est que trop peu personnalisé.
- **Être moins disant que le droit applicable et proposer un remboursement partiel par bons d'achat** : nous avons pu relever que dans certains dossiers, l'avis rendu par le médiateur est moins disant que le droit applicable en l'espèce, ce qui constitue une anomalie grave. L'avis du médiateur devant être rendu en droit et équité, il arrive parfois que cette notion d'équité, au départ favorable au consommateur, se retourne contre lui. Le consommateur se verra offrir une indemnisation moins conséquente que ce que le droit autorise. De plus, dans certains cas, cette indemnisation déjà diminuée est proposée par moitié en remboursement numéraire et pour l'autre sous forme de bons d'achat. Ces bons d'achat pourraient être inutiles pour ce consommateur s'il ne souhaite pas contracter à nouveau auprès du professionnel. Ses droits seraient alors fortement diminués, sous prétexte de l'équité.
- **Accusés de réception des dossiers par le médiateur non systématiques** : un autre dysfonctionnement que nous avons pu constater lors de nos sollicitations de différents services de médiation est l'absence d'accusé de réception du dossier transmis par le consommateur. Lorsqu'un dossier est envoyé au médiateur par voie postale ou au moyen d'un formulaire internet, il peut arriver que la confirmation de la bonne réception de notre dossier ne nous soit pas indiquée. Le consommateur peut ainsi se méprendre en pensant que son dossier est en cours de traitement alors qu'il n'a pas été reçu ou au contraire s'imaginer qu'il n'y a pas encore d'étude de son dossier alors même que c'est bien le cas. Ce travers peut s'avérer extrêmement problématique pour le consommateur lorsque le dossier doit être traité dans un délai bien précis pour ne pas encourir de majoration par exemple, comme dans les contestations de procès-verbaux d'infraction. Ce qui pourrait résoudre ce problème serait la mise en place d'un indicateur de suivi sur le site de la médiation concernée pour permettre aux consommateurs de constater l'avancement de leur dossier.
- **Absence d'effectivité de la médiation** : la mauvaise pratique la plus importante que nous avons pu observer est sûrement l'absence d'effectivité de la médiation. En effet, l'article L. 612-1 du code de la consommation prévoit que tout professionnel doit garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Dans la réalité, il s'avère que certains professionnels, reconnaissent un médiateur sur le papier mais qu'ils ne collaborent nullement avec lui lors de la médiation. Lorsque le médiateur indiqué est sollicité, le professionnel peut refuser la procédure de médiation ou tout simplement ne pas répondre aux sollicitations du médiateur. Lorsque le médiateur émet toutefois un avis, cela permet le fonctionnement a minima du système de médiation. Cependant, lorsque le médiateur, face au silence ou rejet du professionnel, décide de ne pas émettre d'avis, toute l'effectivité du processus de médiation est alors remise en cause.

Au vu de l'expérience de la FNAUT au regard de la médiation et du nombre de dossiers que nous avons transmis à des médiateurs, il faut évidemment relativiser ces pratiques. A ce jour, nous n'avons utilisé qu'une fois la possibilité de saisir la CECMC qui est habilitée pour émettre des sanctions à l'encontre de ces médiateurs de la consommation (suspension d'exercice pendant une période donnée par exemple ou interdiction d'avoir de nouveaux adhérents). En effet, selon l'article L. 615-3 du code de la consommation : « *La commission peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de défense des consommateurs agréées ou par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre* ».

2.4 Bonnes pratiques

Parmi les nombreux médiateurs de la consommation, il apparaît chez certains de bonnes pratiques que nous pouvons souligner :

- **Motivation des avis** : lors de la délivrance de l'avis, certains médiateurs émettent des avis personnalisés, s'adressant clairement au consommateur concerné. Certains médiateurs présentent précisément la motivation ayant abouti à cette décision. Cette pratique permet ainsi une meilleure compréhension et acceptation de l'avis par le consommateur. Ceci ne peut mener qu'à un renforcement de la confiance du consommateur dans le système de médiation.
- **Émission de recommandations** : une bonne pratique de plus en plus constatée est l'émission de recommandations générales par les médiateurs, souvent faite lors de leurs rapports annuels. Ces recommandations sont émises à l'égard des professionnels mais également des consommateurs. Ces recommandations, intervenant à la fin d'une année de médiation permettent de souligner les problématiques les plus récurrentes mais également les solutions de prévention qui peuvent exister. Les conseils ainsi prodigués aux consommateurs ciblent les litiges les plus souvent rencontrés pour lesquels des mesures peuvent être prises en amont (comme conserver ses factures ou ses cartes d'embarquement lors d'un voyage afin d'éviter un refus d'indemnisation par les transporteurs).

Les recommandations destinées aux professionnels permettent, quant à elles, d'obtenir une meilleure écoute des consommateurs (renforcement de l'information préalable pour éviter certaines déconvenues lors d'un voyage, sur les cartes bancaires acceptées par exemple ; prise en compte de la bonne foi des consommateurs lors de leurs réclamations).

On peut, néanmoins, constater que ce système de recommandations peut avoir une portée affaiblie lorsque le médiateur émetteur de ces conseils ou mises en garde est un médiateur de secteur, dont les recommandations impactent moins le fonctionnement de chaque entreprise qu'un médiateur d'entreprise.

- **Accusé de réception du dossier** : une autre bonne pratique constatée est l'envoi d'un accusé de réception par les services de médiation lorsque le dossier complet du consommateur a été effectivement reçu. L'envoi de cet accusé permet une bonne information et compréhension du consommateur du système de médiation qu'il a sollicité. Les délais de traitement et de réponse sont ainsi clairement présentés. Nous ne pouvons que recommander l'automatisation de l'envoi de ces accusés de réception. Dans le même esprit, un suivi de l'état de l'avancement du dossier pourrait être proposé au consommateur sur le site du médiateur.

Enfin, la FNAUT émet ces propositions d'évolution des dispositifs de médiation :

- **lier les autorisations administratives des différents secteurs à l'existence d'une médiation effective** : pour les secteurs des transports où chaque opérateur doit recevoir une autorisation administrative pour exercer sa profession, celle-ci ne devrait pouvoir être délivrée que si l'opérateur est en mesure d'indiquer le médiateur effectif qu'il a désigné (ex : agences de voyages, compagnies aériennes). Cette obligation pourrait être étendue aux plateformes de taxis, de VTC, de covoiturage, d'autopartage et de deux-roues en free floating.

Les chartes conclues entre la ville de Paris et les opérateurs de deux-roues motorisés ou non en free floating de juin 2018 ne contiennent aucune disposition pour rappeler que la médiation de la consommation est obligatoire. Ces chartes évoquent la possibilité d'instituer un cadre juridique national pour ces activités, il serait souhaitable que ce cadre intègre l'obligation de mise en place de la médiation.

- **les grands groupes intervenant dans la mobilité traditionnelle développent des initiatives dans les nouvelles mobilités**, notamment dans le domaine du free floating. Ces activités sont exercées par des filiales ou des sociétés dans lesquelles ces groupes ont des participations. Bien que les groupes de la mobilité traditionnelle respectent l'obligation de mise en place d'un médiateur de la consommation pour leurs propres services, on peut constater que ce n'est bien souvent pas le cas pour les entreprises intervenant dans les nouvelles mobilités alors qu'ils pourraient exercer aisément un contrôle sur ce point.

CONCLUSION

L'essence même de la médiation résulte de son caractère facultatif : le consommateur choisit d'avoir recours à la médiation, mais les parties sont libres de se soumettre ou non à l'avis rendu par le médiateur.

Cette liberté est tant celle du consommateur que celle du professionnel. Toutefois, est-il légitime pour un professionnel de refuser d'appliquer l'avis rendu par le médiateur qu'il a lui-même désigné ? En cas de refus de la proposition par l'une des parties, la médiation prend fin. Chaque partie a alors la possibilité, si elle le souhaite, de poursuivre l'action en saisissant le juge.

Cette limite de la médiation est néanmoins à tempérer, d'une part car pour le consommateur, la saisine du médiateur demeure très simple (le médiateur peut être saisi par courrier, mail ou téléphone), elle est gratuite et surtout, la saisine interrompt le délai de prescription. Ainsi, même en cas de refus du professionnel d'appliquer la solution proposée par le médiateur, il n'y a aucune conséquence sur l'action judiciaire que le consommateur pourrait engager à l'issue de la médiation.

De plus, dans l'hypothèse où l'avis rendu est favorable au consommateur, et que celui-ci décide d'intenter une action judiciaire il pourra, avec l'accord du professionnel et du médiateur, produire l'avis du médiateur au cours du procès afin d'appuyer sa requête.

Le risque que le professionnel ne souhaite pas appliquer la solution proposée par le médiateur est marginal et ne péjore pas l'intérêt de ce la médiation. En 2017 par exemple, 95,2% des avis rendus par le Médiateur Tourisme et Voyage ont été acceptés par les deux parties (rapport du Médiateur Tourisme et Voyages 2017³¹).

Un processus d'acceptation ou de refus formalisé des avis du médiateur par les parties pourrait permettre de mieux connaître le taux de suivi des avis du médiateur. Par exemple dans la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales³², l'article 3 prévoit explicitement que « le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation ». Les parties sont ainsi tenues d'informer le médiateur de leur accord ou de leur refus de mise en œuvre de la solution qu'il a proposée.

Constatant que le système de médiation reste peu connu³³, que beaucoup d'entreprises n'y adhèrent pas malgré son intérêt pour l'utilisateur et, quand elles y adhèrent, le promeuvent peu, la FNAUT portera ces demandes de mise en place de la médiation de la consommation, de généralisation des bonnes pratiques et d'améliorations contenues dans cette étude auprès des médiateurs, des professionnels et des Pouvoirs publics.

³¹ <http://www.mtv.travel/rapports-annuels/>

³² <http://www.amct-mediation.fr/la-charte-des-m%C3%A9diateurs-des-collectivit%C3%A9s-territoriales>

³³ Cf. point 1.4 Les procédures de dédommagement sont trop insuffisantes et trop complexes, dossier de presse de la conférence de presse FNAUT du 6 septembre 2018 : « Mobilités : un été difficile pour les usagers, des faits contrariant, les réponses du gouvernement », Bruno GAZEAU, Président de la FNAUT, <https://www.fnaut.fr/images/docs/communiqués/180906drut.pdf>