

RÉGLEZ VOS LITIGES à l'amiable



Finis le temps où seule une assignation en justice permettait aux consommateurs de régler un différend avec un professionnel. Vous pouvez faire intervenir un médiateur ou un conciliateur pour négocier une solution raisonnable et éviter ainsi un long procès au succès aléatoire.

PAR PASCAL FRASNETTI, CAROLINE MAZODIER ET FRÉDÉRIQUE SCHMIDIGER
ILLUSTRATIONS DE MARTIN JARRIE

Votre banque refuse de vous rembourser un débit frauduleux ? La compagnie aérienne ne vous dédommage pas pour le retard qui a gâché le début de vos vacances ? Vous n'êtes pas obligé d'entamer un procès pour vous faire indemniser. Les conciliateurs de justice et les médiateurs sont là pour régler à l'amiable votre litige. Et leurs services sont gratuits.

Pour les petits litiges concernant des commerces ou services de proximité, les conciliateurs sont efficaces. Ils sont d'ailleurs devenus incontournables quand les différends portent sur moins de 4 000 € (voir ci-contre).

La médiation se généralise

Si vous contestez la vente d'un bien ou la fourniture d'un service proposé par une enseigne nationale, préférez la médiation. Depuis 2016, les professionnels doivent offrir à leurs clients l'accès gratuit à ce service. Sinon, ils risquent jusqu'à 15 000 € d'amende.

Les entreprises sont libres de choisir leur dispositif de médiation, pour peu qu'il soit agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Pour l'heure, une quarantaine de médiateurs de la consommation ont déjà été agréés (economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur). Deux médiateurs publics, dont l'intervention est gratuite pour les consommateurs comme pour les professionnels, ont le monopole des litiges dans le domaine de l'énergie et de la finance. Les autres peuvent être des médiateurs de fédérations professionnelles (assurance, eau, tourisme et voyage...), d'entreprises (SNCF, EDF, banques...) ou de regroupements de médiateurs (Medicys,

Association des médiateurs européens, Association nationale des médiateurs...).

Le coût de ces médiations privées reste à la charge exclusive du professionnel. Il a donc tout intérêt à revoir ses pratiques et à améliorer le traitement des réclamations en amont s'il veut éviter cette charge financière. Même si vous n'obtenez pas gain de cause, manifester votre mécontentement sert donc à mettre en lumière des pratiques contestables et participe à y mettre un terme.

La réclamation écrite : préalable à toute démarche

Pour que le recours soit efficace, vous devez respecter un parcours imposé (voir p. 70). De nombreux professionnels exigent que l'on s'adresse d'abord à leur service clients puis à leur service consommateurs. N'hésitez pas, à chaque étape, à réexpliquer vos motifs de réclamation, en joignant la copie des pièces justificatives et de vos précédents courriers. N'envoyez jamais d'originaux.

Les entreprises doivent informer leurs clients de l'existence du ou des médiateurs dont elles relèvent, sur leurs documents et leur site, et la rappeler à nouveau si elles rejettent leur réclamation. Cette transparence s'est traduite dans les chiffres. Les rapports d'activité des médiateurs pour 2016 indiquent une hausse sensible des dossiers traités par leurs soins. Ils révèlent aussi que les consommateurs se trompent souvent d'interlocuteur.

Retrouvez dans notre dossier, chaque étape de la procédure à suivre pour régler vos différends et l'état des lieux de la médiation dans 6 secteurs : banque, assurance, énergie, automobile, télécoms et voyages.

À SAVOIR

Le conciliateur, passage obligé pour les petits litiges

Quand le litige porte sur moins de 4 000 €, le tribunal d'instance peut refuser de s'en saisir si, au préalable, vous n'avez pas tenté une conciliation ou une médiation. Depuis le 1^{er} septembre, certains tribunaux d'instance systématisent le renvoi de ces affaires vers un conciliateur de justice. Ces 1 900 auxiliaires de justice, assermentés et bénévoles, devraient traiter quelque 45 000 dossiers en plus des 142 000 qui passent déjà entre leurs mains chaque année (voir p.72).



LES ÉTAPES CLÉS

Qu'il s'agisse d'un litige avec votre fournisseur d'accès, votre garagiste

MÉDIATEUR OU CONCILIEUR, QUI CHOISIR ?

→ **Avantage au conciliateur** pour jouer la carte de la proximité avec un commerçant, un garagiste, l'agence bancaire ou l'agent d'assurances de votre ville. Son carnet d'adresses et l'en-tête du ministère de la Justice font la différence.

→ **Privilégiez le médiateur** s'il obtient des résultats probants dans son secteur ou pour profiter de son poids institutionnel (voir nos fiches pages suivantes).

→ **Quel que soit votre choix**, la solution amiable passe par des concessions. « Une offre ne couvrant que 50 % du préjudice n'est pas mauvaise. Les tribunaux n'accordent pas toujours une réparation intégrale. Mais dans l'accord signé, ne renoncez qu'aux recours correspondant aux préjudices indemnisés et non à tous recours », conseille M^e Nicolas Lecoq-Vallon.

VOUS AVEZ UN PRÉJUDICE AVEC UNE ENTREPRISE



ÉTAPE OBLIGATOIRE

Commencez par faire une réclamation auprès de l'entreprise avec laquelle vous avez un litige.

NB : consultez le site internet du professionnel, votre contrat, les conditions générales ou l'affichage en boutique pour savoir à qui l'adresser et les voies de recours interne à suivre.

Envoyez votre réclamation écrite par mail, en ligne ou par courrier recommandé avec avis de réception à votre interlocuteur (artisan, conseiller...) et/ou de son supérieur hiérarchique (directeur d'agence...) ou du service clients de l'entreprise.



EN CAS D'ÉCHEC
Contactez le service réclamations de l'entreprise.

ACCORD
Vous vous entendez et signez une transaction.

FIN



Tentez une voie de règlement amiable.

DU RÈGLEMENT À L'AMIABLE

ou votre banque, voici la marche à suivre pour trouver une solution.

SOLLICITEZ UN CONCILIEUR DE JUSTICE voir p. 72

- Il a pour mission de faciliter le dialogue afin de trouver un arrangement.
- La liste des conciliateurs et le formulaire de saisine sont disponibles sur conciliateurs.fr.
- Son avis ne s'impose pas.



EN CAS D'ÉCHEC*

Saisissez le tribunal d'instance pour les litiges inférieurs à 10 000 € (sans avocat obligatoire), ou le tribunal de grande instance pour les litiges supérieurs à 10 000 € (avec avocat obligatoire). Le délai de prescription est suspendu pendant la conciliation et vous avez encore au moins 6 mois pour agir (art. 2238 du code civil).

** Ou de refus de professionnel de participer à la médiation ou la conciliation.*

ACCORD

Une transaction est signée et vous engage (si le juge l'homologue, elle a la valeur d'un jugement définitif).

FIN

ACCORD

Le constat d'accord est déposé au tribunal. Il peut être homologué par le juge (il a la même valeur qu'un jugement définitif).

FIN

SOLLICITEZ UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION voir p. 74

- Il rend un avis fondé en droit, en tenant compte de l'équité (contexte).
- Ses coordonnées doivent figurer sur le site du professionnel, dans les conditions générales et les bons de commande. Saisine par courrier ou en ligne sur son site.
- Son avis ne s'impose pas.

ATTENTION

Après 2 mois de silence du professionnel, saisissez le médiateur sans attendre. Vous devez le faire au plus tard un an après votre réclamation écrite.

2
voies
possibles

Le conciliateur règle les

Vous pouvez recourir à un conciliateur de justice pour résoudre un différend qui vous oppose à un particulier ou à un professionnel. Son intervention est même obligatoire pour les litiges du quotidien, à moins que vous n'ayez déjà fait appel à un médiateur.

Rapide, gratuite, l'intervention du conciliateur de justice est facile à mettre en œuvre. Vous pouvez le rencontrer non loin de chez vous et discuter avec lui. Sa proximité peut d'ailleurs être un solide argument pour choisir de recourir à ses services.

Les conciliateurs de justice ont une compétence transversale. Leur champ d'intervention couvre aussi bien les litiges liés à la consommation, aux problèmes de copropriété ou aux conflits relevant des prud'hommes que ceux entre les personnes (prêts, troubles de voisinage, rapports entre bailleurs et locataires, etc.). Seuls les différends avec l'administration, les questions pénales et celles relatives à l'état civil ou au droit de la famille (pensions alimentaires, résidence des enfants, etc.) en sont exclus.

De véritables auxiliaires de justice

La profession de conciliateur est réglementée depuis 1978 ⁽¹⁾. Aucun diplôme spécifique n'est exigé par le ministère de la Justice pour leur recrutement, mais ils doivent justifier d'une expérience en matière juridique d'au moins 3 ans les qualifiant particulièrement pour cette fonction.

Ils sont nommés pour 1 an (puis pour 2 ans renouvelables, si tout se passe bien) par le premier président de la cour d'appel dont ils dépendent. Au moment de leur entrée en fonction, ils prêtent le serment d'exercer « avec exactitude et probité », et de respecter un certain nombre de devoirs : indépendance, impartialité... Ils peuvent, sans pourtant y être obligés, suivre une formation à l'École nationale de la magistrature.

Sachez que la conciliation est entièrement gratuite : les fonctions de conciliateur de justice sont exercées à titre bénévole. Il s'agit souvent d'anciens avocats, notaires, gendarmes, chefs d'entreprise, etc. Ils ne bénéficient que d'une indemnité forfaitaire de 464 € par an ⁽²⁾, destinée à couvrir leurs dépenses (de secrétariat, de téléphone, de courrier, de documentation...), ainsi que le remboursement de leurs frais de déplacement.

CHIFFRES CLÉS

1919

conciliateurs de justice répartis sur tout le territoire.

600

conciliateurs supplémentaires seront recrutés par le ministère de la Justice en 2017.

58%

des affaires se sont conclues par un accord amiable en 2015.

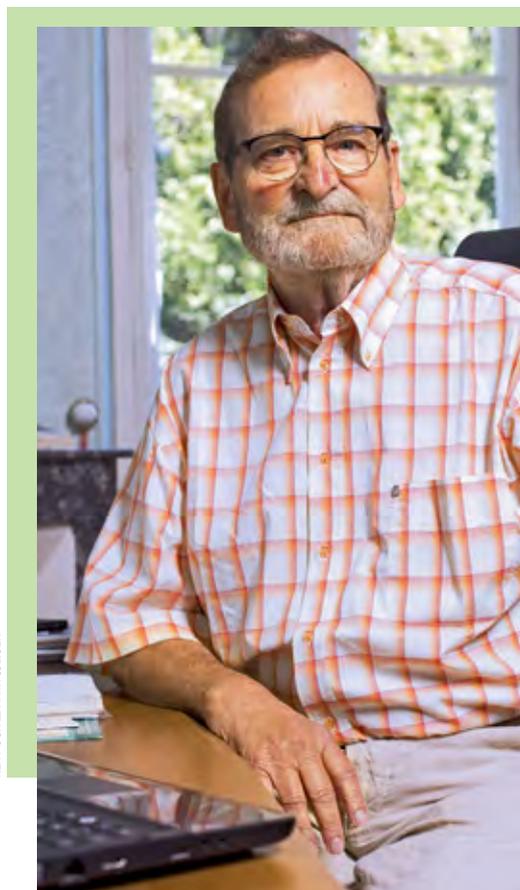


PHOTO : RÉA POUR LE PARTICULIER

litiges du quotidien

Le conciliateur intervient soit à votre demande, pour régler un litige à l'amiable avant toute saisine du juge (c'est la conciliation conventionnelle), soit à la demande du juge que vous avez saisi (conciliation déléguée). Pour les litiges inférieurs à 4 000 €, devant le tribunal d'instance, sa saisine est même un préalable obligatoire : votre déclaration au greffe ne sera recevable que si vous avez auparavant tenté une conciliation⁽²⁾.

Si vous avez préféré recourir d'abord à la médiation, pas de panique : vous n'aurez pas à refaire de démarche amiable auprès du conciliateur, la loi vous autorise à saisir le juge directement. Idem si vous demandez au juge d'homologuer une transaction, ou si l'absence de recours à la conciliation est justifiée par un motif légitime (l'état de santé

de l'une des parties, par exemple, ou un conflit violent).

Un simple appel pour le saisir

Rattaché au tribunal d'instance, le conciliateur de justice tient souvent ses permanences dans les mairies. Pour connaître ses heures de présence, adressez-vous à la mairie ou à la maison de la justice et du droit, s'il en existe une près de chez vous. Sa saisine est simple : il suffit de l'appeler ou de lui écrire, en passant par la mairie ou par le site de la fédération : conciliateurs.fr. Au terme de plusieurs rendez-vous, si vous arrivez à un accord, il rédigera un procès-verbal de conciliation. Comme pour la transaction issue de la médiation, cet accord n'a pas la valeur d'un jugement, s'il n'est pas ensuite homologué par le juge.

RÉFÉRENCES

- (1) Décret n° 78-381 du 20.3.78. (2) Article 4 de la loi du 18.11.16, n° 2016-1547. (3) Arrêté du 21.12.16, NOR : JUSB1624187A.

“ J'ai traité 300 dossiers l'an dernier. Dans 70 % des cas, nous sommes parvenus à un accord.

MAURICE BOURDEAU Conciliateur de l'arrondissement de Vierzon, rattaché au tribunal d'instance de Bourges

La conciliation est, avant tout, une affaire de bon sens. Même s'il faut avoir une certaine expérience du droit, je ne suis là ni pour dire le droit ni pour trancher les litiges. Mais j'ai toute latitude pour faciliter le dialogue entre les parties et les aider à trouver une solution. Je reçois d'abord le plaignant pour apprécier la portée du contentieux et la probabilité de le régler à l'amiable. Je n'ai pas de pouvoir de police et je ne peux pas contraindre la partie adverse à me rencontrer et à engager la discussion. Mais le courrier à en-tête du ministère de la Justice que je lui envoie s'avère en général assez convaincant. Je traite beaucoup de litiges entre bailleurs et locataires et désamorce pas mal de conflits entre des voisins qui ne

se parlent plus depuis des années. Une fois le dialogue rétabli, la situation s'arrange. Je règle aussi des différends avec des professionnels, garagistes, banques et assureurs ou même des démarcheurs téléphoniques. J'obtiens assez facilement l'annulation de la vente en soulignant l'âge de la personne abusée lors du démarchage. Par le passé, j'ai aussi réglé de nombreux litiges avec des fournisseurs d'accès à internet, mais la situation s'est nettement arrangée. Le carnet d'adresses des conciliateurs avec des contacts dans les entreprises s'avère très efficace. J'ai traité 300 dossiers l'an dernier. Dans 70 % des cas, nous sommes parvenus à un accord. Mes plus gros échecs ? L'achat de voiture

entre particuliers, en général insoluble. Des entreprises installant des panneaux photovoltaïques qui ne marcheront jamais ont aussi beaucoup sévi dans la région. Je ne peux en général rien faire face à ces arnaques, l'entreprise disparaissant aussi vite qu'elle est apparue. Le tribunal d'instance de Bourges nous a informés que les litiges de moins de 4 000 €, sans tentative de règlement amiable, seraient automatiquement transmis aux conciliateurs à la rentrée. Ma permanence d'une demi à une journée par semaine ne suffira plus pour traiter ces nouveaux dossiers. Les conciliateurs ont un nouveau rôle à jouer. Le renfort de nouveaux bénévoles serait le bienvenu.



Face aux grandes entreprises, jouez la carte des MÉDIATEURS

ASSURANCES Un examen des contrats méthodique



PHILIPPE BAILLET

Médiateur de l'Assurance

Avocat, professeur de droit, a exercé des fonctions de direction chez un assureur et une banque privée. En poste depuis novembre 2015.

FFA

LITIGES COUVERTS Ceux avec un assureur, certaines mutuelles et courtiers concernant l'assurance auto, l'habitation, la santé, la prévoyance, l'assurance vie...

ATTENTION Si vous êtes passé par votre banque, un conseiller en gestion de patrimoine ou si le litige porte sur une complémentaire santé, il n'est pas forcément compétent.

CONTACT

mediation-assurance.org

28 % d'avis favorables aux assurés : 14 803 dossiers reçus en 2016. Avis rendus en 3,5 mois. Equipe de 39 personnes.

NOTRE AVIS Ce médiateur donne une grande importance aux conditions générales. Il retiendra le flou des garanties contre l'assureur, mais n'espérez rien si ce dernier vous oppose une clause très claire.

Pour vos litiges avec un assureur, une mutuelle (hors celles adhérent à la Mutualité française) et certaines associations de courtiers, vous n'aurez qu'un médiateur : Philippe Baillet. Celui-ci a fixé les règles dans son 1^{er} rapport d'activité. À l'assureur, il incombe de rédiger des conditions générales loyales et claires ; à l'assuré, de les lire. Un assureur refuse de garantir les loyers impayés d'un bailleur, hors délai pour déclarer le sinistre ? L'assureur devra justifier que ce retard lui a causé un préjudice. Le vol d'une voiture par manipulatron électronique n'est pas indemnisé, faute de traces d'effraction listées dans le contrat ? Les clause limitant les moyens de preuve étant abusives, la clause sera écartée.

La médiation se complique en cas de défaut de conseil

« Si le différend porte sur le contrat, il relève du médiateur de l'assurance. S'il porte sur le conseil fourni et si vous avez souscrit l'assurance dans votre banque ou chez un courtier, le médiateur compétent dépend du statut de l'intermédiaire », précise Philippe Poiget, délégué général de la Fédération française de l'assurance. En cas de difficultés, alertez l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR : acpr.banque-france.fr, Protection de la clientèle).

ZOOM sur un LITIGE

L'assuré mal conseillé a payé 10 000 € d'impôt en trop

En 2015, Bernard fait un rachat sur son assurance vie. Ni l'assureur ni le conseiller en gestion de patrimoine (CGP) qui lui a vendu le contrat ne l'informent qu'il a intérêt à opter pour le prélèvement fiscal de 7,5 %. Ce qui lui coûte 10 000 € d'impôt. Malgré 40 courriers recommandés, personne ne reconnaît ses torts. Le médiateur exclut la responsabilité de l'assureur et n'a pas prise sur le CGP. Bernard, excédé, prend un avocat et assigne les deux. **Résultat** : ils lui proposent très vite une transaction. Une fois payé l'avocat, la perte ne s'élève plus qu'à 5 000 €.

Avec un taux de 28% seulement d'avis favorables aux assurés, le médiateur déjuge rarement les professionnels. Il y voit le signe de l'efficacité du traitement des réclamations par les entreprises. Celles-ci sont invitées par l'ACPR à accuser réception des réclamations sous 10 jours et à y répondre sous 2 mois. Si le dossier est complexe, ce délai peut être dépassé en avertissant le client par courrier. L'ACPR demande aussi un suivi des réclamations pour identifier les dysfonctionnements et y remédier.

BANQUES Des interlocuteurs différents selon les litiges



MARIELLE COHEN-BRANCHE
Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

Juriste bancaire puis conseillère à la Cour de cassation, membre d'instances bancaires. En poste depuis 2011.

AMF

LITIGES COUVERTS Épargne salariale, gestion sous mandat... ce médiateur public a le monopole des litiges financiers avec une banque, une société de gestion, un conseiller financier ou une société cotée.

ATTENTION Pour un litige relatif à votre compte bancaire, un débit frauduleux ou votre carte bancaire, c'est le médiateur de votre banque qui est compétent.

CONTACT amf-france.org

53 % d'avis favorables aux clients : 11 515 dossiers traités en 2016. Avis rendus en 5 mois environ, à compter de la saisine. Équipe de 7 personnes.

NOTRE AVIS Si vous êtes de bonne foi et si le professionnel n'a pas été loyal, vous pouvez compter sur la médiatrice, qui connaît bien les pratiques du secteur. Si elle estime la position du professionnel discutable, elle peut lui suggérer de vous accorder une compensation.

En matière bancaire, identifier le bon médiateur relève du défi. Cela devrait pourtant être simple, puisque la banque doit indiquer l'interlocuteur compétent sur ses documents et son site, et rappeler aux clients ses coordonnées lorsqu'elle rejette leur réclamation (notez que les banques, comme les assureurs, ont en principe 10 jours pour accuser réception de votre réclamation et 2 mois pour y apporter une réponse, voir p. 74). En pratique, vous devrez parfois choisir entre plusieurs médiateurs susceptibles d'intervenir.

Si vous n'avez pas le choix, préférez la médiatrice de l'AMF

Si votre différend porte sur un produit financier (Sicav, plan d'épargne en actions, compte-titres...), Marielle Cohen-Branché, médiatrice de l'AMF, est seule compétente. Mais elle peut, par convention, autoriser le médiateur de votre banque à intervenir. Vous pouvez alors saisir l'un ou l'autre, mais votre choix sera définitif. Pour le moment, seuls les médiateurs de La Banque postale et du Crédit mutuel

CIC ont signé cette convention. Lorsque vous avez le choix, nous vous conseillons néanmoins de solliciter en priorité la médiatrice de l'AMF. Son statut institutionnel garantit d'ailleurs, selon nous, son impartialité et son engagement auprès des épargnants. En témoigne la définition qu'elle donne de sa mission. « *Le rôle du médiateur ne se limite pas à renouer le fil avec le client il consiste à faire des propositions actives, à participer à rééquilibrer la relation asymétrique entre professionnels et épargnants.* »

Si votre différend porte sur votre compte bancaire, un livret d'épargne, votre carte bleue ou votre crédit, seul le médiateur de votre banque est compétent. Lorsque nous avons écrit ce dossier, tous les médiateurs bancaires n'avaient pas encore décroché l'agrément de la Commission d'évaluation. Ni la Société générale, ni LCL, ni BNP Paribas ne l'avaient encore obtenu. Le médiateur de la Fédération bancaire française, Paul Loridant l'a obtenu dès mai 2016. Il couvre 128 banques : banques en ligne, Caisses d'Épargne, Banques populaires... ▶▶

ZOOM
sur un
LITIGE

La cliente négocie 0 € de frais de gestion, mais la banque prélève 3 260 €

Mécontente des performances du portefeuille de titres confié à sa banque, Françoise négocie, par écrit, avec son gérant de portefeuille, zéro frais de gestion l'année suivante. Mais la banque prélève 3 260 € et refuse de rembourser estimant que le gérant n'était pas habilité à consentir ce geste. Saisie, la médiatrice de l'AMF, après un premier refus de la banque, lui rappelle que la cliente pouvait légitimement croire que son interlocuteur disposait des pouvoirs nécessaires et qu'il engageait l'établissement. **Résultat** : le médiateur convainc la banque de rembourser partiellement la cliente.



ÉNERGIE Le médiateur public fait autorité dans tout le secteur



JEAN GAUBERT

Médiateur de l'Énergie

Ancien député et rapporteur du budget de la consommation à l'Assemblée nationale. Président du syndicat départemental d'énergie des Côtes-d'Armor (depuis 1983). En poste depuis 2013 (mandat jusqu'en novembre 2019).

MME

LITIGES COUVERTS Contrats de fourniture d'énergie domestique (électricité, gaz, fioul, GPL, chauffage urbain, bois), raccordement au réseau.

ATTENTION Les litiges portant sur un contrat de rachat d'énergie produite par un particulier ne sont pas couverts par le médiateur.

CONTACT sollen.fr

86 % d'avis suivis par les opérateurs ; 3 499 litiges recevables reçus en 2016 ; 59 jours en moyenne pour traiter un litige recevable. Équipe de 41 agents.

NOTRE AVIS Avec 115 000 litiges traités en 10 ans, le médiateur de l'Énergie n'a plus à faire ses preuves. Reconnu comme une autorité publique indépendante, il devrait, en toute logique, pouvoir régler les litiges liés au photovoltaïque.

Avec 35 millions de foyers abonnés à l'électricité et 11 millions au gaz, le risque de litiges est important. « *Enedis (ex-ERDF) a relevé jusqu'à 700 000 litiges dans l'année* », indique Jean Gaubert, médiateur du secteur. En 10 ans, ce dernier a rédigé plus de 15 000 recommandations, pour 115 000 demandes de médiations. Le solliciter est aujourd'hui la meilleure solution pour régler un litige relatif au secteur de l'énergie. Les clients l'ont bien compris : en 2016, 226 000 appels téléphoniques ont été traités. Car le médiateur de l'Énergie est un médiateur public, financé par l'État. Son statut lui permet d'exercer de fortes pressions sur les fournisseurs. Dans son rapport de 2016, il a ainsi épinglé les sociétés Engie et ENI pour leurs pratiques commerciales agressives en matière de démarchage à domicile. Depuis l'ouverture de son site de règlement des litiges en ligne Sollen, en 2013, la procédure de saisie s'est beaucoup simplifiée.

Son champ d'action couvre une large palette d'énergies

Pour vous adresser au médiateur, vous devrez avoir formalisé votre réclamation auprès du service clients de l'entre-

prise concernée par courrier recommandé avec avis de réception. Notez que, grâce à son statut d'autorité publique, vous pouvez saisir le service de Jean Gaubert même après avoir saisi le médiateur d'une entreprise du secteur.

Les décisions du médiateur de l'Énergie font référence dans la résolution de litiges avec les fournisseurs, notamment en matière de contestation de facture. En août 2016, il a obtenu le plafonnement des factures de rattrapage de gaz et d'électricité à 14 mois (*art. 224-11 du code de la consommation*). Son champ de compétences a été étendu dès 2013 aux distributeurs d'énergie. Vous pouvez donc faire appel à son jugement lorsque vous rencontrez des problèmes de raccordement au réseau (gaz ou électricité). Depuis 2015, son terrain d'action englobe toutes les énergies domestiques (bois, fioul, réseaux de chaleur...). En revanche, la production photovoltaïque ou éolienne ne le concerne pas. Il réclame pourtant l'extension de son action aux énergies produites par les particuliers.

Enfin, il ne dispose pas, pour le moment, de moyen d'action sur les colonnes électriques montantes des copropriétés, qu'Enedis souhaite faire rénover à la charge des copropriétaires.

ZOOM sur un LITIGE

Une abonnée veut étaler le paiement de sa facture : on lui coupe le gaz

En 2016, une cliente demande à son fournisseur d'énergie un échéancier pour étaler son paiement. Pour seule réponse, elle reçoit un SMS lui indiquant la coupure prochaine de son compteur. Alors que l'impayé de la cliente ne concerne que le gaz, le fournisseur lui coupe également l'électricité. Or, les conditions générales de vente attestent bien que la fourniture est encadrée par 2 contrats distincts. Résultat : à la suite de l'intervention du médiateur, le fournisseur a pris en charge les frais de remise en service du gaz (45 €), proposé des facilités de paiement et accordé à la cliente 75 € de dédommagement pour la mauvaise gestion de son dossier.

AUTOMOBILE Pas de recours possible contre les constructeurs



PAUL MAURIAC

Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)

Avocat spécialiste du contentieux automobile, médiateur auprès du Tribunal arbitral du sport et de l'Union cycliste internationale. En poste depuis décembre 2016.

DE OLIVIERA/PHOTOPOR

LITIGES COUVERTS Réparation automobile, litige avec un concessionnaire, vente d'accessoires, contrôle technique, dépannage et fourrière, stations-service, stations de lavage, parcs de stationnement, location de véhicule courte durée...

ATTENTION Les défauts de série sur un modèle neuf ne relèvent pas de sa compétence.

CONTACT mediateur-cnpa.fr

154 dossiers traités en 2017 (chiffre arrêté au 13 juin).

NOTRE AVIS Lancée fin 2016, la médiation du CNPA doit encore faire ses preuves. Sans équipe ni locaux attitrés, elle ne nous semble pas, aujourd'hui, calibrée pour traiter plusieurs milliers de dossiers sur un secteur aussi vaste.

Si vous avez un différend commercial avec un concessionnaire automobile local ou une enseigne de réseau de réparation (Norauto, Carglass, Midas, Feu vert, Speedy...), la médiation vous aidera dans vos démarches. En matière automobile, les dossiers sont parfois très techniques et nécessitent souvent le recours à un spécialiste pour l'expertise du véhicule.

Actuellement, deux médiateurs agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sont compétents. Vous pouvez faire appel au médiateur de la Fédération nationale de l'artisanat automobile (fna.fr, rubrique Services), Serge Valet. Ancien carrossier, c'est un spécialiste de la réparation automobile. Le second, Paul Mauriac, avocat spécialisé en contentieux automobile depuis plus de 40 ans, a été nommé médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), fin 2016. Également compétent en matière de réparation automobile, il dispose d'un champ d'action plus étendu (location de voiture, location avec option d'achat, stationnement, stations-service, stations de lavage, contrôle technique, vente d'accessoires...) que celui de son homologue.

Toutefois, ni l'un ni l'autre n'ont aujourd'hui le pouvoir de traiter les litiges concernant directement les constructeurs automobiles (défaut de série affectant un véhicule neuf, par exemple). Ainsi, une peinture d'origine défectueuse sur un véhicule relève directement du constructeur. En revanche si, à la livraison de votre voiture, la peinture n'est pas conforme au bon de commande, vous pouvez



ZOOM
sur un
LITIGE

Une voiture achetée d'occasion n'est pas conforme au descriptif du vendeur

Un véhicule acheté 8 800 € d'occasion consommait plus que ce que le vendeur avait indiqué. L'état du véhicule n'était pas conforme au descriptif et l'acheteur avait constaté un défaut d'information sur le contrôle technique. **Résultat** : à la suite de l'intervention du médiateur du CNPA, la vente a été annulée d'un commun accord. L'acheteur a accepté de rembourser 7 000 € au vendeur, la différence avec le prix de vente correspondant au coût d'utilisation du véhicule par le client pendant un an.

faire appel au médiateur pour vous retourner contre le concessionnaire.

Les constructeurs n'ont pas de médiateur

La plupart des constructeurs n'ont pas respecté l'obligation qui leur est faite depuis 2016 de mettre en place un service de médiation. En cas de réclamation, vous ne pouvez recourir qu'à leur service clients. Selon nos informations, les constructeurs automobiles sont en discussions pour lancer leur propre service de médiation commun. ►►

TÉLÉCOMS Les opérateurs cherchent à faire traîner les dossiers



CLAIRE MIALARET
Médiatrice des communications électroniques

Énarque, magistrate, a passé 7 ans à la Direction générale des télécommunications, ancienne directrice générale adjointe d'Havas Média Communication. En poste depuis 2016 (mandat de 3 ans).

J.BANDERET/ACE

LITIGES COUVERTS Tous services de communication électronique (téléphone fixe ou mobile, ADSL ou fibre...) dès lors qu'un contrat est signé entre un particulier et un opérateur.

ATTENTION Avant de saisir la médiation, 2 étapes préliminaires sont nécessaires. Vous devez d'abord vous adresser au service clients de votre opérateur, puis à son service consommateurs.

CONTACT mediateur-telecom.fr

98 % d'avis acceptés par les opérateurs en 2016. 5 276 dossiers recevables. Avis rendus en 111 jours en 2016. Équipe de 18 personnes.

NOTRE AVIS Son expertise (médiation en place depuis 2003) lui permet d'être efficace pour régler tous les litiges liés à un abonnement téléphone ou internet.

Zones de couverture réseau insuffisante, facture supérieure au forfait mensuel, problèmes liés à l'installation de la fibre optique... les litiges en matière de télécoms se multiplient. Débordés, les services clients des opérateurs sont difficiles à joindre par téléphone... et pour pour les clients ayant choisi un opérateur low cost comme Sosh, Red ou B&You, la procédure ne se fait que par internet. Résultat : le nombre de saisines de la médiatrice des Télécoms, Claire Mialaret, a augmenté de 28 % en 2016. Son organisme, en place depuis 2003, fait figure de pionnier. « Nous avons été le deuxième médiateur sectoriel créé, après celui de l'assurance, confirme-t-elle. La jurisprudence interne est donc bien établie. »

La médiatrice exige 2 demandes préalables

Preuve de l'efficacité de la médiatrice : tous les fournisseurs indiquent clairement ses coordonnées dans leurs conditions générales. Et surtout, 98 % de ses avis sont acceptés. Un seul bémol : si la plupart des médiateurs se contentent de demander au client une saisine unique du service clients de l'entreprise, la médiatrice des communications électroniques exige 2 demandes préalables. Il faut donc saisir le service clients de l'opérateur télécom avant de se tourner vers le service consommateurs. « Cette procédure répond à la feuille de route ministérielle de la médiation, publiée par le Centre national de la consommation en 2006 », rappelle Henri Dolivier, délégué général de la médiation. Même si cette formalité n'est pas complexe, elle peut décourager. Ignorant la marche à suivre, de nombreux clients se font

ZOOM
sur un
LITIGE

Des appels par satellite facturés 100 fois plus cher qu'annoncé

Lors d'une croisière en Méditerranée, les appels téléphoniques d'un passager passés à partir de son téléphone portable basculent vers un réseau satellitaire sans qu'il en soit averti. Son opérateur lui facture près de 8 € la minute d'appel et 16 € le Mo consommé sur internet. Or, l'opérateur lui avait envoyé un SMS laissant croire que les tarifs étaient de 0,06 € la minute et de 0,06 € par Mo. Résultat : après intervention de la médiatrice des télécoms, le client a obtenu la prise en charge de 50 % des consommations facturées en zone satellitaire.

refouler. En 2016, 54 % des dossiers arrivés à la médiation ont été déclarés irrecevables.

À l'inverse, des litiges portant sur quelques dizaines d'euros parviennent encore jusqu'au médiateur. « Je considère que 10 à 15 % des dossiers recevables devraient plutôt être traités par les services clients des fournisseurs, regrette Claire Mialaret. Pourtant, chaque dossier recevable est facturé 300 € au professionnel, ce qui devrait freiner ses ardeurs. Malheureusement, il cherche à payer le plus tard possible. Certains services clients sont lamentables et abusent de réponses dilatoires », constate-t-elle. Si vous faites face à la mauvaise foi d'un opérateur, et même si votre litige porte sur un montant limité, saisir le médiateur reste la solution la plus efficace. D'autant que, comme pour l'ensemble des procédures de médiation, vous n'avez rien à déboursier.

VOYAGES Les compagnies aériennes étrangères refusent la médiation



JEAN-PIERRE TEYSSIER

Médiateur du Tourisme et Voyage (MTV)

Enarque, haut fonctionnaire, ancien président de l'Institut national de l'audiovisuel et du Bureau de vérification de la publicité. En poste depuis 2011 (jusqu'en 2018).

MTV

LITIGES COUVERTS Agences de voyages, transports aérien, maritime et urbain, hôtellerie et locations, loisirs (casinos, smartbox...) et événementiel (concerts, spectacles...).

ATTENTION Le service n'est pas compétent pour les litiges concernant la plupart des compagnies aériennes étrangères, qui n'ont pas adhéré à la médiation.

CONTACT mtv.travel

95 % d'avis acceptés ; +75 % de demandes de médiation à fin juin (par rapport au 1^{er} semestre 2016) ; 42 jours de délai moyen pour émettre une proposition ; 4310 demandes reçues en 2016. Équipe de 12 personnes.

NOTRE AVIS Créée en 2011, l'équipe du médiateur constitue un recours efficace face à la mauvaise foi des compagnies aériennes. Très large, son champ de compétences intègre progressivement de nouvelles activités, comme les loisirs.

Vol annulé, correspondance ratée, surbooking, prestation hôtelière non conforme... les litiges touristiques sont nombreux. Plus de la moitié d'entre eux concernent le transport aérien. En cas de retard ou d'annulation de vol par la compagnie, vous avez droit à des indemnités*. Mais la plupart des compagnies rechignent à les verser, et vous devez les réclamer.

Vous ne devez pas payer pour être indemnisé

Des sites spécialisés (air-indemnité.com, vol-retardé.fr, retardvol.fr...) proposent d'effectuer les démarches à votre place, en prélevant une commission au passage. « Ces officines font du business pour récupérer les indemnités légales, ce qui est scandaleux », tranche Jean-Pierre Teyssier, le médiateur du secteur. Les compagnies aériennes ont réagi en lançant un service gratuit : sav.flights, qui permet l'indemnisation sans commission. Si le service n'est pas compétent, le dossier est transmis au médiateur Tourisme et Voyage. Mais

celui-ci n'est pas toujours suivi. British Airways, Iberia, Lufthansa... la plupart des compagnies étrangères ne reconnaissent pas son autorité. Parmi les low cost, seule easyJet a adhéré à la médiation. En théorie, toutes les compagnies européennes doivent appliquer la directive européenne de 2013, et proposer un médiateur dans leurs conditions générales. Mais certains pays comme l'Espagne n'ont pas encore transposé la directive. Dans ce cas, vous devez saisir la justice, les juges français étant compétents pour régler ces litiges.

Pour tous les autres différends liés au tourisme, adressez-vous au médiateur si votre agence de voyages ne vous a pas donné satisfaction. Les prestations pendant votre séjour ne correspondent pas à celles annoncées lors de la réservation (absence de piscine, de vue sur mer, de restauration dans l'hôtel...) ? Les indemnités obtenues par le médiateur peuvent représenter de 5 à 20 % de la facture, hors transport. ■

* Décret n° 2004-578 du 17 juin 2004, ratifiant la convention de Montréal du 28 mai 1999.

ZOOM sur un LITIGE

L'hôtel est surbooké, le touriste est logé dans un autre, sans piscine



Claude avait réservé un forfait touristique en Grèce, en juillet 2016. Une fois arrivé sur place, on lui annonce que l'hôtel est complet ! Une pratique de surbooking fréquente dans ce pays. On lui propose donc de loger dans un autre hôtel, mais sans piscine. Ne souhaitant pas annuler ses vacances, il accepte à contrecœur. Au retour, il sollicite la médiation Tourisme et Voyage pour être dédommagé. Résultat : Claude obtient 20 % de remboursement sur la partie correspondant à la prestation hôtelière de son forfait touristique.