

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

*RESUME*

Dans le contexte de la généralisation de la médiation, l'objet de l'étude est d'analyser la situation dans le secteur des transports et d'émettre des propositions d'améliorations.

Cette étude a été élaborée par Imane EL BOUANANI, Marc DEBRINCAT, Jovanah MURUGAN et Anne-Sophie TRCERA du service juridique de la FNAUT.

## **1. LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION**

La médiation est un des modes alternatifs de règlement des litiges. 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.

Toutefois, 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.

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.

### **1.1 Le contexte juridique**

L'Union européenne a mis en place une généralisation de la médiation dans tous les secteurs de la consommation.

Le droit de l'Union européenne laisse 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.

Deux obligations sont imposées aux professionnels :

1. garantir au consommateur le **recours effectif** à un dispositif de médiation de la consommation (article L. 612-1 du code de la consommation) ;
2. **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).

En cas de manquement à ces obligations, les sanctions sont prononcées par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Malgré l'obligation pour les professionnels de mettre à la disposition des consommateurs des systèmes de médiation, il apparaît encore que des champs restent **non-couverts**. 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 **plusieurs domaines** du transport notamment pour les nouvelles mobilités (VTC, deux-roues en free floating, covoiturage, voitures en libre-service et autopartage).

Il existe également d'autres systèmes de résolution des litiges qui ne relèvent pas de la médiation de la consommation.

Ainsi, la possibilité récente pour un professionnel de mettre en place le recours à l'**arbitrage** pour les litiges de consommation, qui fait intervenir un tiers indépendant, présente l'inconvénient pour le consommateur de perdre son droit à agir en justice. Il ne peut qu'accepter 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.

Par ailleurs, la médiation ne doit pas non plus être confondue avec le **système de guichet unique** des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges mis en place par l'Union européenne. Ce système de guichet unique ne s'impose pas au professionnel qui est libre de s'y soumettre ou non.

## **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 rend obligatoire l'information précontractuelle concernant la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation. De plus, 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 commande, ou par tous moyens appropriés en l'absence de tels supports.

A ce titre, nous avons analysé le respect de cette mise en conformité concernant la médiation de la consommation par certaines entreprises issues de quinze secteurs différents du transport public. (cf. le tableau " médiateurs désignés par les entreprises" page 4).

### **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 demande désignation d'un médiateur effectif et d'information du consommateur, avec copie à la DGCCRF, à :

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

Secteur de la consommation	Médiateurs désignés par les entreprises					
Compagnies aériennes	Air France Médiateur Tourisme Voyage	Vueling Pas de médiateur	Royal Air Maroc Pas de médiateur	Easyjet Médiateur Tourisme Voyage	Corsair Médiateur Tourisme Voyage	
Agences de voyages	Selectours	Govoyages	Edreams	Thomas Cook	Voyage Privé	Trainline
Compagnies de croisière	Costa Croisières Médiateur Tourisme Voyage			MSC Croisières Médiateur Tourisme Voyage		
Ferries	Corsica Ferries Médiateur Tourisme Voyage	Corsica Linea et La Méridionale : Médiateur Tourisme Voyage Compagnie Tunisienne de Navigation : pas de médiateur		Brittany Ferries Médiateur Tourisme Voyage	Compagnie Océane Pas de médiateur	
Compagnies ferroviaires	SNCF Mobilités Médiatrice SNCF Mobilités	Thalys Médiatrice SNCF Mobilités	Eurostar Médiatrice SNCF Mobilités	Thello Médiateur Tourisme Voyages	Chemins de fer de la Corse Médiatrice SNCF Mobilités	Chemins de fer de Provence Pas de médiateur
Transport ferroviaire transfrontalier	Société Nationale des Chemins de fer Belges Ombudsrail	Deutsche Bahn Le SOP, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr	Chemin de Fer Fédéraux suisses Pas de médiateur mais directive 2013/11 non applicable.	Trenitalia Médiateur Trenitalia	Red National de los Ferrocarriles Espanoles (RENFE) Pas de médiateur	
Transports urbains	RATP (Paris) Médiatrice RATP	RTM (Marseille) Médiateur Tourisme Voyage	TCL (Lyon) Médiateur Tourisme Voyage	Tisseo (Toulouse) Médiateur Tourisme Voyage	Lignes d'Azur (Nice) Association des Médiateurs Indépendants d'Ile-de-France	
	TAN (Nantes) Pas de médiateur	CTS (Strasbourg) Médiateur Tourisme Voyage	TAM (Montpellier) Médiateur Tourisme Voyage	TBM (Bordeaux) Médiateur Tourisme Voyage	Transpole (Lille) Médiateur Tourisme Voyage	
Autocars	Eurolines Médiateur Tourisme Voyage	Isilines Médiateur Tourisme Voyage	Flixbus Médiateur Tourisme Voyage	Ouibus Médiateur Tourisme Voyage	RDT 13 Aix- Marseille Pas de médiateur	LHSA Haute- Savoie Pas de médiateur
Location de voiture	Hertz Médiateur CNPA	Avis Médicys	Ada Médiation Franchise Consommation	Toosla Pas de médiateur	Virtuo Pas de médiateur	
Autopartage	Citiz Médiateur CNPA		Comunnauto Pas de médiateur	ZipCar Pas de médiateur	Ubeeqo Pas de médiateur	
Parkings	Parkings classiques : Effia et Indigo Médiateur CNPA			Parkings partagés : Yespark et Zenpark Pas de médiateur		
Deux roues en free floating	Cityscoot Pas de médiateur	Coup Médiateur CNPA	Ofo Médiateur Tourisme et Voyage	Indigo Wheels Pas de médiateur	Lime Médiateur JAMS	
Vélo libre-service	VCub Médiateur Tourisme et Voyage			Vélib Médiateur CNPA		
Circuits touristiques	Bus touristiques : Big bus les cars rouges : pas de médiateur et Open Tour : Médiatrice RATP	Bateaux-Mouches : Bateaux mouches et Idéal Croisière Pas de médiateur		Hélicoptères : Héliparis et Hélipass Pas de médiateur		Coavionnage : Wingly et Coavmi Pas de médiateur

## 2. NOS PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS

### 2.1 L'information par les opérateurs sur la médiation

Un voyageur qui veut saisir un médiateur peut se trouver dans un cas où il n'y a pas de médiateur désigné. Il peut aussi être face à une absence d'information sur le médiateur désigné. Enfin, il se peut aussi que le voyageur constate l'existence de plusieurs médiateurs potentiellement compétents. L'ensemble de ces éléments contribue à rendre difficile pour le voyageur la compréhension des systèmes mis en place et l'identification du médiateur qui pourrait traiter son litige. L'information sur la désignation du médiateur compétent doit être améliorée.

### 2.2 La médiation et les infractions

Les voyageurs sans titre de transport risquent de faire l'objet d'une verbalisation. Il est également possible pour les voyageurs de se trouver en situation d'infraction malgré leur bonne foi. Dans tous les cas, l'usager doit nécessairement agir dans un délai de 2 mois à défaut, les dossiers sont transmis à l'officier du ministère public.

Pour la RATP et SNCF Mobilités, il est expressément prévu que le voyageur puisse s'adresser à la Médiatrice compétente. Cela répond cependant à une demande forte des voyageurs. Ainsi, pour SNCF Mobilités, 25 % des dossiers soumis à la Médiatrice concernent les cas de verbalisations, proportion qui atteint 87 % pour les dossiers soumis à la Médiatrice RATP. Les autres opérateurs du transport urbain ne donnent aucune indication sur la possibilité de médiation pour les litiges relatifs aux contraventions. 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.

### 2.3 Mauvaises pratiques - 2.4 Les bonnes pratiques et les propositions de la FNAUT

L'analyse des processus de médiation révèle de **mauvaises pratiques** (délai d'acceptation des avis du médiateur trop court, défaut de motivation, absence d'effectivité de la médiation) mais aussi de **bonnes pratiques** (motivation des avis, émissions de recommandations).

Les propositions de la FNAUT consistent surtout à 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. Cette obligation pourrait être étendue aux plateformes de taxis, de VTC, de covoiturage, d'autopartage et de deux-roues en free floating.

A l'issue de la médiation, les parties sont libres de se soumettre ou non à l'avis rendu par le médiateur. La mise en place d'un processus de suivi formalisé des avis du médiateur par les parties, pourrait permettre de mieux connaître le taux de suivi des avis du médiateur.

Constatant que le système de médiation reste peu connu, que beaucoup d'entreprises n'y adhèrent pas malgré son intérêt pour l'usager 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.