

25 août 2015 | par Florence Guernalec

La médiation des litiges de la consommation est née

L'ordonnance mettant en œuvre une médiation des litiges de la consommation a été publiée au Journal officiel le 21 août 2015. Les professionnels du transport terrestre de voyageurs doivent désormais proposer une médiation en cas de litige avec un client. Le secteur avait anticipé la transposition en droit français de la directive européenne 2013/11/UE, l'UTP et la FNTV ayant notamment adhéré à la médiation Tourisme et Voyage.



Les voyageurs peuvent désormais recourir à un médiateur en cas de litige avec un transporteur. © C. Recoura

[L'ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#) a été publiée au Journal officiel le 21 août 2015. Le texte transpose en droit français [la directive européenne 2013/11/UE](#). La médiation des litiges de la consommation devient ainsi obligatoire pour tous les secteurs, dont le transport terrestre de voyageurs. Son objectif ? [Faciliter le règlement amiable des litiges](#).

Un médiateur des litiges de la consommation obligatoire

L'ordonnance n°2015-1033 définit le champ d'application de la médiation - litiges entre un particulier et un professionnel. Elle en précise le processus : action gratuite pour le consommateur qui ne peut saisir le médiateur qu'après avoir tenté au préalable de régler son litige directement avec l'entreprise, obligation pour l'entreprise de communiquer au consommateur insatisfait les coordonnées du médiateur sous peine d'amende...

Cette ordonnance du 20 août 2015 précise également le statut du médiateur de la consommation (aptitude, indépendance et impartialité, durée de mandat - trois ans, rémunération...) et ses obligations de communication (site internet avec saisie en ligne de la demande, rapport d'activité annuel...).

Enfin, le texte crée une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation chargée notamment d'évaluer l'activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Le transport terrestre de voyageurs prêt

Anticipant la transposition de directive européenne en droit français, l'Union des transports publics et ferroviaire (UTP) a adhéré, en mars 2015, à [la médiation Tourisme et Voyage](#) (MTV), un dispositif sectoriel qui existe depuis janvier 2012. L'UTP permet ainsi à ses membres qui représentent 90% de l'activité du transport de voyageurs d'y adhérer, et de bénéficier de l'expérience du médiateur de la MTV, Jean-Pierre Teyssier. Même démarche au début de l'été pour la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV).

Les transporteurs restent cependant libres de mettre en place leur propre dispositif de médiation - médiateur sectoriel ou médiateur d'entreprise à l'image de la SNCF et la RATP qui disposent depuis plusieurs années de leur propre médiateur.

Sans surprise, la médiation Tourisme et Voyage s'attend à une augmentation des saisines. Elle a déjà enregistré une hausse de 60% des demandes en 2014 par rapport à l'année précédente.

Florence Guernalec