



MEDIATION : LES NOUVELLES OBLIGATIONS

L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui transpose en droit français la Directive Européenne 2013/11/UE, impose des nouvelles obligations au professionnel.

Le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation a été adopté et publié au J.O. du 31 octobre dernier et est venu préciser les modalités selon lesquelles le processus de médiation sera mis en œuvre.

1. Pour rappel

En tant qu'adhérents du SNAV, vous étiez déjà tenus d'informer vos clients de l'existence d'une médiation dans le secteur du tourisme et de leur possibilité d'y avoir recours.

Ainsi, la mention ci-dessous doit être présente **et conservée** au sein de votre contrat de vente :

« Après avoir saisi le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de....., le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel ».

2. Les obligations imposées par l'ordonnance

L'ordonnance impose des obligations :

- Le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation et en communiquer les coordonnées en amont.

Le décret précise dans son art. R. 156-1: « En application de l'article L. 156-1, 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**
- **ses conditions générales de vente ou de service**
- **ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.**

Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs ».

12/11/2015

- De plus, lorsqu'il existe un médiateur sectoriel, le professionnel doit toujours permettre au consommateur d'y recourir.

3. Ce qui est nouveau

Le professionnel est désormais tenu de fournir les coordonnées du médiateur au consommateur, « **dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable** directement introduite auprès de ses services ».

Nous vous suggérons d'inscrire **dans le dernier courrier au client** : *Pour votre information, si la réponse apportée par notre service ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées sont disponibles sur le site www.mtv.travel.*

4. Les sanctions

Tout manquement à ces obligations par le professionnel, est passible d'une amende administrative, qui peut aller jusqu'à **3 000€** pour une personne physique et **15 000€** pour une personne morale.

EN RESUME

Le professionnel a désormais l'obligation de communiquer les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur dont il relève sur :

- **Son site internet**
- **Ses conditions générales de vente ou de service**
- **Ses bons de commande ou sur tout autre support adapté (contrat de vente)**
- **Son dernier courrier au client.**

INFORMATIONS IMPORTANTES :

- Vous avez l'obligation d'accepter le recours de votre client à la médiation et d'acquitter les frais de dossier applicables.
- Le versement des frais de dossier à la médiation est forfaitaire et totalement indépendant de la notion de responsabilité ou des montants de dédommagement évoqués.
- Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.
- Les professionnels et consommateurs sont libres de suivre ou non l'avis du médiateur (qui, nous vous le rappelons est confidentiel).

Le service juridique est à votre disposition

Contacts :

Valérie BONED
E-mail : v.boned@snav.travel

Clémence VELUT-FORLINI
E-mail : c.velut@snav.travel
Tél : 01.44.01.99.15