

Relations « professionnels/consommateurs »

La FNAA, première organisation professionnelle à se doter d'un médiateur de la consommation

- **La FNAA est la première organisation professionnelle de la filière des services de l'automobile à proposer un médiateur de la consommation en la personne de Monsieur Serge VALET, aux consommateurs.**
- **La FNAA permet ainsi aux professionnels de se mettre en conformité avec une nouvelle obligation légale et de proposer une alternative à de coûteuses procédures judiciaires.**
- **Conformément à la charte mise en place, le médiateur de la consommation agira en toute indépendance et incitera les parties à trouver un accord dans un cadre confidentiel, guidé par l'équité. A défaut, il proposera le cas échéant une solution.**

La directive européenne 2013/11/UE a instauré le droit, pour un consommateur, de recourir gratuitement à un médiateur pour rechercher une issue amiable à un différend l'opposant à un professionnel. Cette directive a été retranscrite en droit français et, depuis le 1^{er} janvier 2016, tout professionnel se doit de proposer cette possibilité à ses clients.

Très tôt, la FNAA a entamé toutes les démarches nécessaires pour désigner, former et faire agréer son propre médiateur auprès de la Commission d'évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM). **Depuis le 22 juillet dernier, le médiateur auprès de la FNAA a obtenu cet agrément. Il sera inscrit dans les prochains jours sur la liste officielle des médiateurs de la consommation, laquelle inscription sera également notifiée à la Commission européenne.**

La FNAA devient donc la toute première organisation professionnelle des services de l'automobile mais aussi de l'artisanat dans son ensemble, à proposer ce nouveau service aux professionnels de l'entretien-réparation, qu'ils soient ou non adhérents de la FNAA.

Selon la charte, le médiateur auprès de la FNAA peut ainsi permettre à tout professionnel d'accéder dès maintenant à ce mode alternatif de règlement des litiges afin d'aider les parties à trouver un accord et éviter, chaque fois que possible, une action judiciaire longue, coûteuse et éprouvante pour toutes les parties.

Si la saisine du médiateur reste à la discrétion des consommateurs, la FNAA rappelle que les professionnels ont en revanche l'obligation d'en informer leurs clients en vertu de l'article L. 616-1 du code de la consommation, au risque sinon d'une amende administrative d'un montant de 3 000 € maximum pour une personne physique et de 15 000 € maximum pour une personne morale.

La FNAA se tient à la disposition des professionnels pour leur préciser les modalités d'information de leurs clients automobilistes à cette obligation d'accès à la médiation. Un site internet dédié a par ailleurs été créé www.mediateur.fnaa.fr



Serge Valet, pionnier de la médiation de l'artisanat et des services automobiles

Serge VALET devient le 1^{er} médiateur auprès de la FNAA et le 1^{er} médiateur de l'artisanat. Désigné à ce poste par le Bureau Fédéral de la FNAA le 9 décembre 2015, il assume cette fonction pour une durée de 3 ans renouvelable.

Serge Valet a présidé la branche Carrosserie de la FNAA de 1996 à 2013. Il s'est spécialisé dans le traitement des litiges entre professionnels et consommateurs en s'appliquant chaque fois à ce que chaque réclamation soit traitée rapidement, en équité et en conformité avec le Droit. Parce que la médiation est dans l'intérêt de tous, il a été unanimement désigné pour assumer la charge de médiateur de la FNAA et devenir ainsi le premier médiateur pionnier de l'artisanat automobile.