

Convention de coopération pour faciliter l'accès à la médiation et le traitement des litiges transfrontaliers

entre

le Médiateur de la RATP

et

le Centre Européen de la Consommation – Centre Européen des
Consommateurs France

➤ Les partenaires

LA MÉDIATION RATP

En 1990, il a été créé à la RATP une instance de Médiation souhaitée par les associations de consommateurs et des usagers de transport permettant de faire examiner par la médiation les cas des clients de la RATP, qui à la suite d'une réclamation relative à un procès-verbal d'infraction avait reçu du service concerné une réponse jugée par eux non satisfaisante ou qui n'avait pas reçu de réponse au bout d'un mois.

Cette procédure avait été actée par un protocole signé entre la RATP et les associations de consommateurs

Le 20 février 2006, ce protocole a été actualisé en instituant la saisine directe du Médiateur par les usagers, les clients et les particuliers et en élargissant son champ de compétence notamment à l'application des contrats de transports et aux litiges commerciaux.

En 2014, le périmètre de la Médiation a été élargi aux filiales de la zone Ile-de-France de la RATP.

La Médiation RATP est compétente pour tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer, aux litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de l'EPIC et des filiales en Ile-de-France.

Sont exclus du champ d'intervention du médiateur :

- Les cas de force majeure,
- Les dossiers relatifs à des dommages corporels,
- Les dossiers relatifs à des délits,
- Les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire

L'action du Médiateur de la RATP s'inscrit dans le cadre des règles européennes et nationales relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle se réfère également au "bonnes pratiques" évoquées dans la Charte de la Commission de la Médiation de la Consommation.

LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Le Centre Européen de la Consommation est une association franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs basés à Kehl (Allemagne). Déclarée d'utilité publique, elle a été créée en 1993 à l'occasion de la mise en place du Marché intérieur. Elle a pour objet social de "garantir et promouvoir les droits des consommateurs en Europe".

Le Centre Européen de la Consommation héberge 5 différents services sous un même toit : les Centres Européens des Consommation (CEC) France et Allemagne, le Point de contact allemand pour le commerce électronique, le Point de contact consommateurs sous l'article 21 de la directive "services", le Médiateur du commerce électronique allemand "Online-Schlichter".

Le Centre Européen de la Consommation est la seule structure binationale du réseau ECC-Net, hébergeant sous son toit les CEC France et Allemagne, membres du réseau européen ECC-Net, composés de 30 centres, un dans chaque Etat membre de l'Union européenne, en Norvège et en Islande. Ce réseau communautaire d'information et d'assistance aux consommateurs a été créé en 2005 par la Commission européenne avec l'aide des Etats membres. Le but de ce réseau est d'offrir aux consommateurs, dans leur propre pays un service complet allant de l'information à l'aide à la résolution à l'amiable des litiges transfrontaliers de la consommation. Le CEC France est l'interlocuteur direct des consommateurs français pour toute demande d'information relative à la législation consumériste ou pour toute réclamation à l'égard d'un professionnel à l'étranger. Il est aussi le point de contact de l'ensemble des consommateurs des autres pays lorsque ceux-ci ont un litige avec un professionnel établi en France.

28% des litiges traités par le Centre Européen des Consommateurs France en 2014 concernaient le secteur du transport et du tourisme.

Le Médiateur de la RATP et le Centre Européen de la Consommation, dans les missions confiées au Centre Européen des Consommateurs France ont donc un intérêt à mettre en place un partenariat visant à rendre encore plus performant le règlement amiable des litiges concernant les transports

urbains par autobus, tramways, métro et RER du réseau de la RATP , et tout particulièrement dans les cas des échanges transfrontaliers .

➤ **Les domaines du partenariat**

1. Echanges d'informations sur des sujets communs

- Information du Médiateur de la RATP vers le CEC France et réciproquement, notamment pour établir une liste des filiales de services de transport voyageurs qui participent à la Médiation RATP et se soumettent à l'avis du Médiateur.
- Information mutuelle le plus régulièrement possible sur tout fait d'actualité étant susceptible d'intéresser l'autre partenaire.
- Analyse annuelle de l'ensemble des dossiers transférés par le CEC France au Médiateur de la RATP, identification des sources de litige.

2. Communication

Les deux parties s'engagent à une communication régulière sur leurs activités de médiation et sur le partenariat entre le CEC et la Médiation RATP.

3. Information du consommateur et coopération dans le traitement des litiges

• Litige entrant dans le champ de compétence du Médiateur de la RATP

Le CEC France s'engage à transmettre aux consommateurs français en litige avec la RATP élargie à ses filiales en Ile-de-France faisant appel au Médiateur de la RATP, les informations nécessaires visant à lui permettre de saisir le Médiateur RATP directement s'il apparaît que les conditions de saisines du Médiateur RATP sont réunies ou de l'informer sur les modalités à remplir pour effectuer cette saisine.

Le CEC France, quand il est saisi d'une plainte d'un consommateur étranger à l'encontre de la RATP ou de ses filiales, transmet le dossier au médiateur afin qu'il puisse le faire étudier en premier ressort par le service clientèle de la RATP. Si la démarche demeure infructueuse, le CEC saisit le médiateur de la RATP. Un dossier complet avec traductions des principaux éléments en langue française et une première analyse sera adressée au Médiateur.

La saisine des services du Médiateur de la RATP par le CEC se fera par courrier ou par voie électronique.

Le Médiateur de la RATP engagera ensuite la Médiation et communiquera son avis au CEC pour que le consommateur étranger puisse être informé via le réseau ECC-Net.

- **Litige entrant dans le champ de compétence du CEC France**

Le Médiateur de la RATP s'engage à transmettre au consommateur français en litige avec un professionnel étranger basé dans un pays membre de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège, les informations nécessaires visant à lui permettre de saisir le CEC France lorsque les conditions de saisine du Médiateur de la RATP ne sont pas réunies.

4. Divers

Les partenaires peuvent formuler et publier des recommandations communes pour améliorer la prise en compte des droits des voyageurs en Europe.

Les partenaires se réuniront une fois par an pour établir le bilan d'actions communes menées dans le cadre de cette convention et pour discuter de futurs projets et actions communes.

➤ Contact

Le point de contact pour le Médiateur de la RATP est :

Monsieur ou Madame le ou la Médiateur (trice) de la RATP
LAC LC12
54 Quai de la Râpée
75599 Paris Cedex 12
France
E-mail : philippe.labbe@ratp.fr
Tél : 01 58 78 36 46

Le point de contact pour le CEC France est :

Bianca Schulz
Responsable du Centre Européen des
Consommateurs France
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl (Allemagne)
E-mail : schulz@cec-zev.eu

Adresse à communiquer aux consommateurs :

Centre Européen des Consommateurs France
c/o Centre Européen de la Consommation
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl (Allemagne)
E-mail : service-juridique@cec-zev.eu
Tél : +49 78 51 991 48 0 / 0820 200 999 (0,09 cts/min)
Fax : +49 78 51 991 48 11

Fait à
Le

Pour le Médiateur de la RATP

Pour le Centre Européen de la Consommation

