Mars 2017

La médiation de la consommation et les Epl du secteur du stationnement

Quelques chiffres (source EplScope 2016)

Nombre d'Epl :	18 dont 16 SEM et 2 SPL
CA moyen :	10,398 M€
Capital social moyen :	1,733 M€
Effectif moyen (en ETP) :	64
Activités assurées :	Conception et construction des parcs de stationnement, gestion des ouvrages, exploitation du stationnement payant sur voirie, missions de conseil auprès de collectivités ou d'acteurs du stationnement, gestion de parc de véhicules en autopartage, de parc de vélo en libre-service
Exemples d'Epl :	LPA à Lyon, SPL PAR et SEM ROUEN PARK à Rouen, SPL Stationeo à Blois, SAEMES à Paris, PARCUS à Strasbourg, ORLEANS Gestion à Orléans, NGE à Nantes, SAEMVS à Valenciennes, SO SPACE à Niort, TPA à Troyes, SEMSUD Martinique à Sainte-Anne, CPA à Reims , etc..

Les obligations réglementaires

Une ordonnance du 20 août 2015 donne la possibilité à tout consommateur de passer par la médiation de la consommation afin de faciliter le règlement à l'amiable des litiges avec un professionnel (litiges nationaux et litiges transfrontaliers).

Un décret publié au Journal officiel du 31 octobre 2015 vient préciser les modalités de mise en place de la médiation des litiges de la consommation. Les professionnels avaient jusqu'au 1er janvier 2016 pour se conformer à l'ensemble de ces dispositions (articles L. 151-1 à L. 157-1 du code de la consommation). Parmi les obligations à la charge des professionnels figure notamment le devoir d'information aux clients.

Ces textes transposent la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (hors services de santé, services d'intérêt général non économique et à l'enseignement supérieur public). C'est une commission dédiée qui constitue l'autorité de tutelle de l'ensemble des médiations : la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

La CECMC est l'organisation qui présente à la Commission européenne la liste des médiateurs afin de les habilitier. Le consommateur aura accès à un large panel de systèmes de médiation, notamment la médiation sectorielle, la médiation d'entreprise, la médiation publique. Toutefois, l'ordonnance pose le principe selon lequel « un litige pourra être examiné par un seul médiateur » (article L.152-2 du code de la consommation).

La liste des médiateurs

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-consommation>.

Impact pour les entreprises privées et publiques sur le stationnement

Ces entreprises sont donc tenues de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation existant et compétent pour son champ d'activité commercial destiné à un particulier (exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services).

Tous les services commerciaux ne sont pas couverts :

- Ce qui n'est pas destiné à un particulier : comme par exemple un contrat de stationnement à une entreprise.
- Ce qui ne relève pas d'un contrat : le stationnement payant sur voirie à compter du 1^{er} janvier 2018.

Plus précisément, la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas (article L151-3 du code de la consommation):

- Aux litiges entre professionnels
- Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. ».

L'article L151-4 du code de la consommation indique également :

« Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

- Les services d'intérêt général non économiques ;
- Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- Les prestataires publics de l'enseignement supérieur. »

Depuis le 1^{er} janvier 2016, tout manquement serait passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3000 € pour une personne physique et 15000 € pour une personne morale. (L. 156-3 du code de la consommation).

Pas de médiation pour le stationnement payant sur voirie

Régi par les dispositions des articles L. 2213-6 et L. 2333-87 du code général des collectivités territoriales, le stationnement payant sur la voirie s'assimile à un permis de stationnement au sens de ce premier article et de l'article L. 113-2 du code de la voirie routière, assorti du paiement d'une redevance, et non comme un service public industriel et commercial offert par la commune ou par son concessionnaire.

Le stationnement payant sur voirie constitue un service public à caractère administratif (Police administrative, activité ne pouvant être déléguée), alors que la perception peut être assurée par un gestionnaire privé (CE, 1994, Ville de Menton, n° 144152 et 144241) comme le permet désormais l'article L.1611-7-1 du CGCT.

Or, le titre V du livre 1^{er} du code de la consommation, s'agissant de la médiation, n'est pas applicable aux services publics administratifs (art. L. 151-4 C. Consommation).

La médiation pour le stationnement en ouvrage

Les professionnels du stationnement représentés au sein de la Fédération Nationale des métiers du stationnement (FNMS) se sont affiliés au Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) qui porte la médiation du stationnement depuis le 1^{er} janvier 2017.

Le CNPA est une organisation patronale, fondée en 1902, pour défendre les intérêts des entreprises de la distribution et des services de l'automobile en France. Il représente les chefs d'entreprises de toutes tailles – de la petite entreprise au grand groupe – de toutes spécialités et sur l'ensemble du territoire national.

Le dispositif de médiation à la consommation du CNPA a été référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle.

Le site internet du médiateur : <http://www.mediateur-cnpa.fr>

Vous trouverez ci-joint à cette note :

- une note d'informations précisant notamment les obligations pesant sur les professionnels et les modalités de saisine du médiateur.
- la charte de la médiation
- les tarifs de la médiation