



Communiqué de presse - 10 décembre 2015

1er janvier 2016 : la médiation sera obligatoire

En mars 2015, l'UTP est devenue membre fondateur de la Médiation Tourisme et Voyage (MTV) pour permettre à ses adhérents de disposer d'un dispositif de médiation et répondre à cette nouvelle obligation légale.

A partir du 1er janvier 2016, tous les secteurs professionnels, y compris celui des transports, devront disposer d'un dispositif de médiation.

Concrètement, cela signifie que tout voyageur insatisfait du traitement de sa réclamation par un réseau de transport devra pouvoir saisir un médiateur pour trouver une solution à l'amiable et aider le consommateur et l'entreprise à trouver une solution à leur différend. A ce jour, hormis la RATP et SNCF Mobilités, les adhérents de l'UTP ne bénéficiaient pas d'un tel dispositif.

Pour anticiper la mise en œuvre de cette nouvelle obligation légale et permettre à ses adhérents d'y répondre, dès le mois de mars 2015, l'UTP est devenue membre fondateur de la Médiation Tourisme et Voyage (MTV).

Chaque adhérent de l'UTP, signataire de la Charte de la médiation, peut donc bénéficier des services du médiateur de la MTV, M. Jean-Pierre Teyssier.

Pour mémoire, c'est la directive européenne sur les Règlements Extra-judiciaires des Litiges de consommation (directive « REL ») qui a généralisé la médiation à tous les secteurs professionnels. Ce texte a été transposé en droit français par un décret paru au Journal Officiel le 31 octobre 2015.

Pour en savoir plus, consulter les sites Internet :

- La Médiation Tourisme et Voyage : <http://www.mtv.travel/>

- UTP : <http://www.utp.fr/>

Contacts

Claude Faucher, Délégué général : 01 48 74 73 67.

Valérie Beaudouin, Directrice, Législation et Affaires européennes: 01 48 74 73 49.

Dominique Fèvre, Directrice, Valorisation et Communication: 01 48 74 73 46.

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) est l'organisation professionnelle regroupant les entreprises de transport public, les entreprises ferroviaires (fret et voyageurs) et les gestionnaires d'infrastructure en France. Elle représente la profession et défend les intérêts collectifs de ses adhérents auprès des institutions françaises et européennes. L'UTP représente près de 180 entreprises de transport urbain et ferroviaire réparties sur le territoire français. Depuis janvier 2013, l'UTP accueille également des gestionnaires d'infrastructure (Eurotunnel, LISEA, SNCF Réseau) et incarne l'unité de la branche ferroviaire.