

RENFE Viajeros
Susana Lozano – Directrice France
93 Rue de la Villette
69003 Lyon

Paris, le 11 décembre 2024

Envoi LRAR + mail

Objet : mise en conformité de votre entreprise avec la réglementation concernant l'obligation de mise à disposition des consommateurs d'un système de médiation de la consommation.

Madame la Directrice,

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (Fnaut) veille aux intérêts des consommateurs français et européens, en particulier auprès des opérateurs de transport. Nous avons un agrément de l'État français pour représenter et défendre les consommateurs.

Ainsi que nous vous l'avions exposé lors de notre entretien en visioconférence le 14 octobre dernier, nous constatons que votre entreprise ne met pas à la disposition de ses voyageurs un dispositif de médiation de la consommation répondant aux critères de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013.

Vous devez, en tant que professionnel, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L.612-1 du code de la consommation et suivants. Vous avez également l'obligation de fournir aux consommateurs les coordonnées du médiateur et toutes les informations nécessaires à sa saisine en application de l'article L. 616-1 du même code.

Ces obligations datent de 2016 et elles sont mises en œuvre par les autres opérateurs de services librement organisés à grande vitesse en France : nous rendons donc publique notre demande de mise en place de médiateur par votre entreprise.

Nous vous invitons à nous communiquer sous 30 jours vos engagements de mise en place d'un dispositif de médiation répondant à vos obligations, ainsi qu'un calendrier de mise en œuvre. Sans réponse satisfaisante de votre part, nous solliciterons les autorités compétentes pour demander l'application des sanctions administratives prévues dans une telle situation.

Je vous prie de croire, Madame la Directrice, à l'assurance de ma meilleure considération.



François Delétraz
Président