

Charte du Médiateur de la consommation

La présente charte est prise en application des dispositions du titre Ier du Livre VI du Code de la consommation, des articles L 316-1, L 612-1 et L 614-1 du Code monétaire et financier et de l'article R 1-1-18 du Code des postes et des communications électroniques.

Titre I. Le Médiateur de la consommation :

1. Le Médiateur de la consommation, ci-après dénommé « le Médiateur », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, sur proposition du Président-directeur général du groupe La Poste, par un organe collégial composé de deux représentants du groupe et de deux représentants des consommateurs, conformément à l'article L 613.2 du Code de la consommation. Il est ensuite référencé en tant que Médiateur de la consommation conformément aux articles L 615.1 et 2 du Code de la consommation.
2. Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable. La Commission de Contrôle et d'Evaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC) est informée du renouvellement du mandat et procède à son examen conformément aux dispositions des articles L 615-1 et 2 du Code de la consommation.
3. Il s'engage à ne travailler ni pour le groupe La Poste ni pour La Banque Postale, une fédération professionnelle ou une organisation dont La Poste, La Banque Postale ou l'une de leurs filiales respectives sont membres pendant la période de trois ans qui suit la cessation de ses fonctions de Médiateur de la consommation.
4. Les services du Médiateur sont exclusivement dédiés à l'accomplissement de sa mission et sont distincts des organes opérationnels du groupe La Poste, de La Banque Postale et de leurs filiales respectives. Le Médiateur dispose d'un budget spécifique et suffisant en emplois et crédits pour exercer l'ensemble de ses missions.
5. Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.
6. Le Médiateur ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

Titre II. Champ de compétence du Médiateur de la consommation :

1. Le Médiateur peut être saisi de tout litige de consommation individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services du groupe La Poste, de La Banque Postale et de leurs filiales respectives, dès lors que ceux-ci ont décidé de le choisir comme médiateur de la consommation conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation.
Toutefois, les offres de téléphonie commercialisées par le groupe La Poste relèvent de la compétence du Médiateur des communications électroniques.
Les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant d'offres commercialisées par La Poste, La Banque Postale ou leurs filiales respectives, au nom et pour le compte de professionnels n'appartenant pas au groupe La Poste, relèvent de la compétence du médiateur désigné par le professionnel concerné. Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur de La Banque Postale selon une convention conforme aux dispositions de l'article L. 612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant

du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur de La Banque Postale.

2. Le Médiateur ne peut être saisi que par les consommateurs, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Titre III. Recours à la médiation de la consommation - saisine :

Les consommateurs peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire. En application des dispositions de l'article L 612-2 1° du Code de la consommation, ils doivent justifier de l'existence d'un litige non résolu les opposant personnellement au groupe La Poste, à La Banque Postale, ou à l'une de leurs filiales respectives.

La médiation est gratuite pour le demandeur.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

2. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite :

- soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur : <https://mediateur.grounelaposte.com/saisine>

- soit par courrier, aux adresses :

Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste
5 rue
du colonel Pierre Avia
Case Postale Y812 75757
PARIS CEDEX 15

ou, s'agissant des litiges concernant La Banque Postale et ses filiales :

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale
115
rue de Sèvres
Case Postale G009
75275 PARIS CEDEX 06

La saisine est effectuée en langue française.

3. Les échanges d'informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S'il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.

4. Un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur lorsque :

- le consommateur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une réclamation écrite adressée et datée auprès du professionnel, quel que soit le service saisi, si, au terme d'un délai de deux mois à compter de celle-ci, il demeure insatisfait de la réponse apportée, ou s'il n'a reçu aucune réponse, du professionnel ;
- la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs dans la forme ou le fond ;
- le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre Médiateur ou une juridiction ;

- le consommateur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa première réclamation écrite déposée auprès du professionnel, au sens de l'alinéa 1 du présent article ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

5. En cas de non-recevabilité de sa saisine, le Médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de celle-ci. La décision de rejet est motivée.

6. La décision de recevabilité peut être annulée en cours de médiation si un motif d'irrecevabilité se révèle en cours d'instruction du dossier (le demandeur se présentant initialement comme partie au litige et ne l'étant pas en réalité ; les instances judiciaires ont été saisies pour le même litige...). La médiation est alors réputée ne pas avoir été exercée.

Titre IV. Déroulement du processus de médiation de la consommation :

1. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l'ouverture du processus de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :

- de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
- du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus ;
- de la suspension du cours de la prescription.

2. Le Médiateur procède à l'instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer, à défaut d'accord amiable entre celles-ci, une solution au litige, contenant l'exposé des circonstances de fait, de droit et, si les circonstances de l'espèce le justifient, d'équité qu'il estime.

3. A cette fin, le Médiateur invite les parties à lui communiquer toutes les pièces complémentaires qu'il estime nécessaires dans les délais les plus brefs.

4. Le Médiateur, sous réserve du respect du strict anonymat des personnes et du respect du secret des affaires, peut communiquer aux parties, s'il l'estime utile ou à la demande, les éléments versés au dossier par chacune d'elles.

5. Le Médiateur formule sa proposition de solution au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la saisine. Le délai peut exceptionnellement être prolongé, soit à la demande du Médiateur, soit à la demande des parties. Dans tous les cas, le Médiateur en informe immédiatement les parties.

6. A défaut d'accord entre les parties, le Médiateur formule sa proposition de solution, rédigée en français, ayant valeur de proposition de règlement amiable du différend. Celle-ci peut être favorable, partiellement favorable ou défavorable au demandeur. Il la communique aux parties par voie postale ou électronique en rappelant :

- la faculté pour les parties d'accepter ou de refuser la réponse proposée ainsi que les modalités d'acceptation ou de refus, qui doivent être exercées au plus tard deux semaines après l'émission de la proposition de solution ;

- la possibilité de porter le différend devant une juridiction ;
- le fait que la proposition de règlement amiable peut être différente de la décision d'un tribunal statuant strictement en droit.

7. Les parties disposent d'un délai de 2 semaines à compter de la date figurant sur la proposition de solution pour accepter ou refuser son application. Celles des parties qui souhaitent refuser la proposition de solution du Médiateur doivent renvoyer au Médiateur par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de la proposition de solution.

La proposition de solution ne sera alors pas mise en œuvre. Sans retour dans ce délai, la proposition sera considérée comme acceptée par les parties.

8. Le processus prend fin :

-En cas d'acceptation de la proposition du Médiateur par les parties, la médiation est close ; les parties s'engagent à exécuter la proposition du Médiateur ; si cette exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'a pas de force exécutoire en lui-même et repose sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée. Pour donner force exécutoire à l'accord, les parties n'ont d'autre moyen que de saisir le juge aux fins de demander son homologation.

-En cas de refus par au moins l'une des deux parties de la proposition du Médiateur, la médiation est close ; il peut alors être fait appel au juge pour trancher le litige.

Titre V. Recours - prescription :

1. Les parties sont informées que le processus de médiation n'exclut pas la saisine d'un tribunal ou de toute autre instance compétente.

2. La proposition de médiation, dépourvue de portée obligatoire, ne peut en aucun cas faire l'objet d'un recours. Aucune contestation ne sera prise en compte.

3. La saisine du Médiateur entraîne :

- la suspension, jusqu'à la notification de la proposition du Médiateur, de tout recours judiciaire initié par La Poste, La Banque Postale ou de leurs filiales (à l'exception des actions intentées à titre conservatoire) ;
- la suspension des délais de prescription des actions relatives au litige, selon les modalités prévues par l'article 2238 du code civil.

4. Pour le décompte de la durée de suspension de la prescription, la médiation commence à la notification de la saisine telle que prévue à l'article IV.1 et se termine à la date d'émission de la proposition de solution ou de l'accord trouvé entre les parties.

Titre VI. Confidentialité :

1. Le Médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel.

2. La réponse du médiateur faite aux parties pour régler leur litige est soumise à la confidentialité de la médiation au même titre que les correspondances échangées entre les parties et le médiateur.

Dès lors, les constatations recueillies au cours de l'enquête de médiation sont strictement confidentielles et elles ne peuvent, à l'instar de tout ou partie du texte de la proposition de solution qui en découle, être divulguées à des tiers au litige et, dans ce cadre, reproduites sur quelque support de communication que ce soit sans l'accord exprès des parties et du Médiateur, sauf en cas de disposition spécifique prévue par les textes en vigueur.

En revanche, les décisions qui sont un préalable à la conduite des médiations telles que les refus d'entrer en médiation, ou le retrait de l'une ou l'autre des parties en cours de médiation ne sont pas soumises à la confidentialité de la médiation.

3. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le consommateur pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction du dossier.

Titre VII. Loyauté – conflits d'intérêt :

1. Le Médiateur s'interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l'objet de la médiation.

2. Conformément à l'article R.613-1 du Code de la consommation, le Médiateur informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

Titre VIII. Information – communication :

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par les articles R. 614-2 du Code de la consommation.

2. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation une fois par an, au Président-directeur général du groupe La Poste, au Président du Directoire de La Banque Postale et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.

3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du groupe La Poste, au Président du Directoire de La Banque Postale et aux représentants des filiales concernées toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre l'entité juridique concernée du groupe La Poste, de La Banque Postale ou des filiales concernées et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs de l'entité juridique concernée.

5. De même, il avertit les responsables de La Poste, de La Banque Postale et des filiales concernées de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses observations.

6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la CECMC, conformément à l'article L. 614-5 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même Code.

Titre IX. Coopération et échanges de bonnes pratiques :

Le Médiateur participe activement aux réseaux nationaux et internationaux de règlement extrajudiciaire des litiges, notamment de consommation, en vue d'échanges et de diffusion réguliers de bonnes pratiques et d'expériences.