

De l'ordonnance à la mise en œuvre

LA PROCÉDURE DE SAISINE, LE TRAITEMENT DES DOSSIERS, LA SIGNIFICATION DES AVIS



PIERRE SÉGURA

Médiateur du groupe La Poste

Les pratiques en matière de médiation doivent s'adapter au nouveau cadre législatif défini pour la médiation de consommation, comme le montre l'exemple de la Banque Postale.

Un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation efficace nécessite que les établissements financiers informent bien leurs clients sur le médiateur par tout moyen et rendent sa saisine aisée. Mais cela exige en premier lieu que les services de traitement des réclamations des établissements bancaires soient structurés et performants, en fournissant aux clients réclamants des réponses complètes dans des délais rapides.

Le médiateur doit disposer d'un site Internet permettant sa saisine en ligne par l'envoi électronique de toutes les pièces du dossier. Cela suppose vraisemblablement d'enrichir de certaines fonctionnalités les sites déjà existants. Cette demande de la part de Bruxelles, outre le fait de se conformer à des usages de plus en plus courants de la part des consommateurs, répond aussi à la mise en place de la plate-forme européenne. En effet, un consommateur

dans l'espace européen pourra s'adresser à cette plate-forme pour un litige transfrontalier, de façon à pouvoir être orienté vers les médiateurs référencés nationaux *ad hoc*. Notons cependant que cette plate-forme ne peut traiter en principe que des litiges transfrontaliers nés d'une opération réalisée en ligne.

Cependant, le médiateur doit également pouvoir être saisi par envoi postal à une adresse clairement identifiée : cela reste aujourd'hui la grande majorité des cas.

Le client n'a besoin d'aucun intermédiaire pour saisir le médiateur. Il peut cependant choisir un intermédiaire qui va saisir le médiateur pour son compte. C'est le cas des tuteurs ou curateurs, des conseils juridiques, des avocats, des associations de consommateurs et, bien entendu, des mandataires disposant d'un mandat dûment établi. Pour autant, cela ne crée pas de risque de double saisine : si le médiateur est saisi par une association de consommateurs, c'est que les clients concernés ont mandaté cette dernière et n'ont donc pas l'intention d'intervenir eux-mêmes. En outre, si le cas d'une double saisine se présentait, le système d'information utilisé par les médiateurs est organisé de telle façon que le doublon serait vite détecté et le litige en question ferait l'objet chez le médiateur d'une ouverture unique de dossier. En tout état de cause, le médiateur vérifie, préalablement à l'ouverture du dossier, la qualité pour agir du demandeur.

LES CAS DE NON-RECEVABILITÉ

La saisine du médiateur conduit à une analyse précise du dossier. Le médiateur peut déclarer une saisine non recevable, si elle se situe dans l'un des cinq cas prévus par la loi :

– la réclamation n'a pas fait l'objet d'une réponse définitive de la part de La Banque Postale ; cela reste de loin le cas le plus fréquent des motifs de non-recevabilité. En France,

“Un consommateur dans l'espace européen pourra s'adresser à la plate-forme européenne pour un litige transfrontalier, de façon à pouvoir être orienté vers les médiateurs référencés nationaux *ad hoc*.”

L'ACPR a publié une recommandation en décembre 2011 dans le cadre du traitement des réclamations qui vise à introduire dans le circuit de traitement de ces dernières un niveau de recours, en général auprès du service relation clientèle de l'établissement. Ce système a été mis en place à La Banque Postale en 2013 en précisant que sans réponse dans les deux mois à partir de la date de l'accusé de réception du dossier par le service relation clientèle, le litige peut être porté à la connaissance du médiateur ;

- la demande est infondée ou abusive ;
- le dossier a été porté devant un tribunal ou un autre médiateur ;
- la réclamation initiale date de plus de 1 an ; ce délai court est nettement différent de celui de la prescription (date au-delà de laquelle une action en justice, civile ou pénale, n'est plus recevable) en général beaucoup plus long (5 ans pour la prescription de droit commun, parfois plus en matière bancaire) ;
- la demande se situe hors du champ de compétences du médiateur. C'est notamment le cas des questions sur le niveau des tarifs pratiqués, correspondant à la seule application de la grille tarifaire de la banque.

Si la saisine est non recevable, le demandeur en est informé par le médiateur qui lui donne la raison précise de cette non-recevabilité. Cette réponse précise doit permettre au demandeur de bien comprendre le stade où il se situe et de réorienter éventuellement sa demande.

SAISINE ET AVIS DU MÉDIATEUR

En ce qui concerne les saisines recevables, le médiateur informe le demandeur qu'il engage l'instruction de l'affaire. Il lui indique le délai de traitement. Sur ce point, les textes européens prévoient la possibilité pour le médiateur de rendre son avis en 3 mois. Ils prévoient également la possibilité que ce délai démarre à partir du moment où le dossier est complet. En ce qui concerne la médiation telle que menée auprès de la Banque Postale, le délai de traitement annoncé est de 2 mois, à partir de la date de l'accusé de réception du dossier par le médiateur. L'objectif est double : ne pas dégrader le service, compte tenu d'un délai moyen de traitement des dossiers qui est aujourd'hui d'environ 50 jours ; entamer le délai de traitement uniquement lorsque le dossier est complet comporte un risque de subjectivité (qui en décide et quand peut-on le considérer ainsi ?). Cette date est loin d'être consensuelle, contrairement à une date d'accusé de réception, beaucoup plus précise et indiscutable pour le demandeur.

Le médiateur demande aux services de l'établissement financier, sous quinzaine, toutes les pièces du dossier pour un traitement rapide et complet. Une fois les pièces du dossier transmises, le médiateur procède à l'examen de l'affaire et formule un avis.

Cet avis a valeur de recommandation pour résoudre à l'amiable le litige en proposant une solution. Il n'a pas de force exécutoire.

AU-DELÀ DE LA MÉDIATION

La procédure de médiation prend fin par l'acceptation par les parties des recommandations formulées par l'avis, leur refus par au moins l'une des parties, ou leur absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de la date d'émission de l'avis. Pendant ce délai, le demandeur peut faire part de ses observations à la suite de la communication de l'avis. Passé ce délai, la médiation est réputée terminée. Le processus de médiation ne s'arrête plus à l'émission de l'avis, les suites sont obligatoirement incorporées. En revanche, à l'issue du délai d'un mois, le dossier est définitivement clos.

Il convient de noter que la médiation suspend le cours de la prescription selon les modalités prévues à l'article 2238 du Code civil. Cette suspension du délai de prescription par rapport à l'action que peut mener le consommateur ensuite vers un tribunal, permet de sauvegarder les droits du client. ■