



LES
ASSOCIATIONS
FAMILIALES
CATHOLIQUES
**CONFÉDÉRATION
NATIONALE**

Paris, le 26 Avril 2013

Contribution CNAFC à la Consultation publique "Traitement des réclamations des utilisateurs des services postaux".

1- Introduction

L'ARCEP s'est vue confier par la loi une mission de traitement des réclamations des usagers des services postaux non satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires postaux, c'est-à-dire, pour La Poste, après traitement par le médiateur de La Poste.

Le principe défini de saisine et de suite de l'avis de l'ARCEP est très semblable aux processus définis pour les médiations. Les usagers sont ainsi susceptibles d'assimiler la saisine de l'ARCEP à une médiation ultime. Toutefois, à défaut de disposition légale, la procédure de saisine de l'ARCEP ne présente pas la règle protectrice fondamentale pour le consommateur qu'est la suspension du délai de prescription pour introduire une action en justice.

Cette situation réduit donc la protection du consommateur, notamment pour les clients des opérateurs n'ayant pas de Médiateur officiel. Comme cela apparaît dans la Consultation, ceci peut conduire à devoir saisir simultanément l'ARCEP et le juge civil, ce que les dispositifs de résolution non judiciaires des litiges ont justement pour objectif d'éviter.

Nous préconisons que, dans l'intérêt des consommateurs, l'article L5-7-1 du code des postes et télécommunications électroniques soit complété pour prévoir la suspension du délai de prescription en cas de saisine de l'ARCEP.

2- Les Comptes rendus de l'année 2012-2013

Ils montrent que les réclamations des consommateurs soumises à l'ARCEP permettent de mettre en relief des dysfonctionnements, de conduire à des améliorations des services postaux et de rappeler les dispositions légales ou réglementaires. Même peu nombreux, les avis ou questions de portée générale sont tout à fait importants. Nous y relevons certains points essentiels pour les consommateurs, dont certains ont fait l'objet de nos préoccupations.

2.1- Les CIDEX : l'ARCEP rappelle que le CPCE (art R. 1-1-5) prévoit la possibilité de recourir à des modalités de distribution différentes de la distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur mais qu'il convient alors qu'une convention ait été passée avec les destinataires concernés formulant leur accord et que l'information préalable des clients de La Poste est insuffisante.

Nous estimons que ce mode de distribution doit faire l'objet d'une part d'une information large du public à travers un document public, d'autre part de conditions générales énonçant les engagements clairs de La Poste sur ses responsabilités, les conditions d'entretien rapide des BAL pour assurer la sécurité du courrier ainsi que la possibilité de revenir a posteriori à la distribution à l'adresse, et enfin d'une contractualisation avec les destinataires concernés.

28, Place Saint-Georges
75009 Paris
email. cnafc@afc-france.org
tél. 01 48 78 81 61
fax. 01 48 78 07 35
www.afc-france.org

Mouvement national reconnu d'utilité
publique. Agréée comme association
de consommateurs et au titre
de la représentation des usagers
dans les établissements de santé.

SIRET. 784 408 825 00015
APE. 9499Z

2.2- La place des BAL : l'ARCEP rappelle les textes régissant la place des boîtes aux lettres. Il apparaît que les textes de La Poste ont un caractère interprétatif et vont au delà des dispositions légales et réglementaires.

2.3- Les personnes pouvant déposer une réclamation : l'ARCEP et la Poste ont rappelé que "toute personne" peut déposer une réclamation, c'est-à-dire, en pratique l'expéditeur et le destinataire.

En tant qu'association, nous répercuterons ces informations rappelant les textes à nos adhérents.

3- La Consultation publique

Question 1 : Dernier mot accordé au réclamant

Le « dernier mot » accordé au réclamant permet de mieux prendre en compte le point de vue du réclamant ce qui est une bonne chose. Il présente cependant également l'inconvénient d'augmenter les temps de traitement. Il semble donc préférable de border le délai de réponse du réclamant dans le cadre de ce « dernier mot ». Une quinzaine de jours semble appropriée.

Question 2 : Délai indicatif de quatre mois

Un délai de 4 mois apparaîtra long voire très long aux réclamants et ce devrait être un délai maximum. Ceci d'autant plus qu'actuellement la saisine de l'ARCEP ne suspend pas le délai de prescription.

Ce délai est à rapprocher du délai de deux mois prévu par l'article R. 1-1-18 du CPCE pour que le médiateur de La poste émette son avis.

L'expérience des Médiateurs montre que l'image de l'organisme chargé de ces opérations est très dégradée lorsque les délais sont considérés comme longs.

Il serait difficilement admissible que le délai de traitement soit allongé pour tenir compte de délais de réponse de l'opérateur postal en cause mais peut se concevoir en cas de situation particulièrement complexe débouchant sur un avis à portée générale, et si le réclamant en est prévenu.

Question 3 : Procédure relative aux dossiers irrecevables

Nous estimons que le renvoi au réclamant avec des informations précises pour poursuivre son action et l'informer clairement des caractéristiques du système (comment et quand réclamer / incidence sur les actions en justice / etc.) a un caractère pédagogique et efficace, en simplifiant les circuits.

Question 4 : Publication des avis

Nous sommes favorables à la publication au cas par cas des avis telle qu'elle est proposée, en particulier lorsqu'elle permet d'informer le public rapidement sur un sujet nouveau.

Question 5 : Autres améliorations suggérées ?

Nous rappelons la préconisation exprimée dans l'introduction relative à la suspension du délai de prescription.