



Les médiateurs au service des consommateurs

Le Médiateur des communications électroniques et le Médiateur de La Poste ont publié leur rapport 2008. Une occasion de dresser, avec eux, un bilan des relations entre les consommateurs et les opérateurs.

Interview de Raymond Viricelle, Médiateur des communications électroniques

Quel bilan faites-vous de l'année 2008 en matière de litiges concernant la téléphonie fixe, mobile et l'Internet ?

Plus de 20 000 personnes se sont adressées au Médiateur courant 2008. Parmi elles, 3 200 présentaient une requête en bonne et due forme après avoir épuisé les recours préalables institués auprès de leur opérateur, soit une croissance de 78 %. Ces réclamants ont obtenu, dans un délai inférieur à trois mois, un avis qui leur a donné partiellement ou totalement satisfaction dans 87 % des cas. On doit relever, à cet égard, que les opérateurs membres de l'association jouent le jeu puisqu'ils n'ont refusé que trois fois de suivre les avis, au nombre de 2754, qui donnaient raison aux requérants. En outre, ils acceptent de plus en plus souvent, dans 40 % des cas, de faire droit aux demandes dès le début de la médiation. Environ la moitié des dossiers traités concerne l'Internet, un secteur en croissance de 90 %. Il s'agit, pour l'essentiel, de litiges liés à des difficultés techniques de connexion. En matière de téléphonie fixe (17 %) ou mobile (37 %), les litiges ont un peu moins progressé et les problèmes se répartissent dans des proportions assez voisines entre contrats, factures et

résiliations. Sur ce dernier aspect, la situation semble s'améliorer, les abonnés ayant désormais une meilleure conscience du contenu et de la durée de leurs engagements, notamment depuis que la loi a concrétisé une ancienne recommandation du Médiateur concernant la mention obligatoire de la date d'échéance sur les factures.

Outre les litiges, quelles sont les principales recommandations de portée générale que vous avez faites aux opérateurs cette année ?

Depuis la création de l'institution, 36 recommandations ont été faites ; elles ont, dans une grande proportion, été prises en considération et ont entraîné une modification de diverses pratiques ou de certains comportements. Les plus récentes concernent la confirmation par écrit de la souscription ou de la modification d'une option ; la vérification de l'éligibilité de la ligne avant de proposer un contrat ainsi que celle de l'exactitude du numéro avant un dégroupage ; l'amélioration de l'information sur les services de TV illimitée ; et l'alerte systématique en cas de surconsommation inhabituelle.



Est-il possible d'identifier les litiges de demain, bref de faire de la prévention ?

En conservant un certain optimisme, on peut penser que ce sont surtout les développements de l'Internet mobile (*roaming data*, VOD, films, TV, jeux vidéos...) et les solutions de paiement en ligne du type « internet + » qui vont générer de nouveaux litiges. A cet égard, le Médiateur se félicite de l'initiative récente de la Fédération Française des Télécoms, qui souhaite des contacts réguliers avec le Médiateur pour tenter d'anticiper de concert les difficultés.

www.mediateur-telecom.fr

Interview de Pierre Ségura, Médiateur du groupe La Poste

Quel bilan faites-vous de l'année 2008 en matière de litiges ?

5775 dossiers de médiation ont été ouverts, contre 4628 en 2007, soit une progression de 24 %. Cette évolution montre bien que ce mode de règlement amiable des litiges est un dispositif nécessaire, qui répond à un vrai besoin de société. 54 % des dossiers ont été reconnus éligibles à une médiation car toutes les voies de recours internes étaient épuisées. J'ai donc émis 3132 avis en 2008, ce qui représente une augmentation de 10 %. Dans 92 % des cas, l'avis a été accepté par le requérant et est parvenu à clore directement le litige. 47 % des dossiers ouverts ont concerné La Banque Postale, 35 % le colis et 17 % le courrier. Mes avis ont été émis dans le délai moyen de 2 mois, comme fixé par les textes.

Je constate une élévation du niveau d'exigence des clients. Les courriers qu'ils nous envoient sont de plus en plus pressants. L'apparition de comportements revendicatifs montre que les clients considèrent La Poste comme une entreprise commerciale devant assumer ses responsabilités à leur égard, ce qui prouve qu'ils sont de mieux en mieux informés de leurs droits.

Quelles sont les plaintes les plus fréquentes concernant le service universel postal ?

71 % des dossiers courrier concernent le service universel postal. Les motifs les plus souvent invoqués sont l'exécution des ordres de réexpédition et la qualité de service à la distribution. S'agissant des colis, 65 % des dossiers traités concernent également le service universel postal. Les dossiers relatifs à la perte ou à la détérioration sont ici prépondérants. Le contre remboursement, c'est-à-dire la prestation adossée au Colissimo recommandé, a aussi été la source de nombreux différends.

Vous préconisez la reconnaissance de droits aux destinataires dans le dépôt des réclamations. De quoi s'agit-il ?

Cette recommandation est étroitement liée au développement croissant du *e-commerce*. De plus en plus de clients, futurs destinataires, effectuent des achats sur Internet. Or, la plupart des conditions spécifiques de vente et d'utilisation de produits de La Poste prévoit



que seul l'expéditeur peut prétendre à une indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi. Le destinataire, pourtant prescripteur de la commande, ne peut alors pas obtenir de dédommagement. On lui refuse même parfois la possibilité de déposer une réclamation. J'ai également constaté que certains expéditeurs se désintéressent du sort de l'envoi. Ainsi, il m'a semblé justifié de préconiser la reconnaissance de droits aux destinataires selon trois niveaux : le droit de formuler une réclamation, le droit d'avoir une réponse / un suivi et, dans certaines conditions, le droit d'être indemnisé.

www.laposte.fr/mediateurdugroupe/