

Règlement de procédure de l'organe de conciliation

Approuvé par la Commission fédérale de la poste PostCom le 11 octobre 2013

Vu l'art. 67 al. 1 de l'Ordonnance sur la poste, l'organe de conciliation édicte le règlement de procédure suivant :

1. Tâches

L'organe de conciliation sert d'intermédiaire dans tout différend relevant du droit civil survenant entre un client et son prestataire de services postaux.

Il exerce sa tâche de conciliation de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace.

2. Compétence

L'organe de conciliation s'occupe des plaintes de clients relatives à des affaires conclues entre un client et son prestataire de services postaux ayant son siège social en Suisse. Toute personne physique ou morale directement concernée peut s'y adresser.

Une requête de conciliation est recevable uniquement:

- a | si la partie requérante a préalablement cherché une solution auprès de l'autre partie au litige ;
- b | si la requête est déposée conformément aux conditions prévues par le règlement de procédure de l'organe de conciliation ;
- c | si aucun tribunal ou aucun tribunal arbitral n'a été saisi de l'affaire ;
- d | si le litige ne fait pas l'objet d'une décision entrée en force ;
- e | si elle n'est pas manifestement abusive.

L'organe de conciliation décide de manière indépendante et définitive de sa compétence et du respect des conditions prérequis.

3. Délais / prescription

Le cours des délais légaux, tels que les délais de prescription, de péremption, judiciaires ou administratifs, n'est ni interrompu ni suspendu par la saisine de l'organe de conciliation.

4. Pouvoirs procéduraux

L'organe de conciliation est autorisé à se procurer auprès du prestataire concerné tous les renseignements nécessaires, ainsi qu'à consulter les pièces pertinentes. En introduisant la demande de conciliation, la partie requérante déclare y consentir.

Tout prestataire concerné par une demande de conciliation est tenu de fournir les renseignements nécessaires.

L'organe de conciliation peut traiter les données personnelles concernant les parties à un litige si cela est nécessaire à l'accomplissement de sa tâche.

5. Intervention

L'organe de conciliation tente de rapprocher les parties lors d'une audience informelle tenue oralement. Il peut décider que la procédure se tiendra par écrit.

6. Langues

Les pourparlers devant l'organe de conciliation ont lieu dans l'une des langues officielles de la Confédération, selon le choix du client ou de la cliente.

7. Introduction

La procédure est introduite par la requête de conciliation. Cette dernière doit être déposée sur papier ou sous forme électronique accompagnée des documents pertinents.

En cas de communication électronique, l'organe de conciliation peut exiger que la requête et les annexes soient envoyées postérieurement sur papier.

La requête de conciliation contient le nom et l'adresse de la partie adverse, les conclusions et la description de l'objet du litige.

Le client ou la cliente doit rendre vraisemblable qu'il ou elle s'est précédemment efforcé(e) de parvenir à un accord avec le prestataire concerné.

Si la requête de conciliation ne remplit pas les exigences mentionnées dans le présent article, l'organe de conciliation accorde un court délai supplémentaire unique à fin de correction.

8. Observations

L'organe de conciliation transmet la requête de conciliation à la partie adverse et lui fixe un délai pour prendre position.

La prise de position est transmise à la partie requérante afin qu'elle en prenne connaissance.

9. Procédure écrite

Dans le cas où l'organe de conciliation décide que la procédure se tiendra par écrit, il soumet une proposition de conciliation en équité aux parties après avoir examiné les actes.

L'organe de conciliation impartit un délai aux parties pour accepter la proposition de conciliation ou prendre position.

10. Procédure orale

L'organe de conciliation peut inviter les parties à une audience de conciliation orale lorsque les circonstances l'exigent.

L'organe de conciliation entend les deux parties, fait office d'intermédiaire et leur soumet une proposition de conciliation en équité.

Cette proposition n'est pas contraignante.

Sur demande d'une des parties, l'organe de conciliation établit un rapport consignnant le déroulement de la procédure de conciliation.

L'audience n'est pas publique.

11. Comparution personnelle

Les parties doivent comparaître en personne à l'audience de conciliation.

Toute personne capable d'ester en justice peut être partie à une procédure de conciliation. Les personnes incapables d'ester en justice peuvent agir par le biais de leur représentant légal.

Chacune des parties à la conciliation est autorisée à se faire représenter par un avocat ou une avocate dûment mandaté(e).

12. Défaut

En cas de défaut de la partie requérante, la requête est considérée comme retirée. La procédure devient sans objet et l'affaire est rayée du rôle.

Le défaut de la partie adverse est annoncé à la Commission fédérale de la poste. Par ailleurs, les coûts de la procédure de conciliation sont supportés par la partie défaillante.

13. Confidentialité de la procédure

Les dépositions des parties ne doivent ni figurer au procès-verbal de conciliation ni être prises en compte par la suite, durant la procédure au fond.

14. Clôture de la procédure

La procédure de conciliation se clôture par:

- a | l'acceptation commune de la proposition de conciliation avec signature de leur accord (transaction) ;
- b | le constat de l'échec de la conciliation ;
- c | le retrait de la demande de conciliation ;
- d | l'annulation suite au défaut ;
- e | l'annulation suite à la disparition de l'une des conditions de recevabilité ou l'ouverture d'une procédure devant un tribunal ou un tribunal arbitral pour le même différent.

Dans le cas où la procédure de conciliation se clôture par une transaction au sens de la lettre a, la transaction a l'effet d'un contrat et ne peut être contestée que d'après les dispositions applicables du Code suisse des obligations.

Le classement d'une procédure de conciliation selon les lettres b, c, d ou e n'empêche pas la formation d'une action civile.

15. Frais

Les frais de la procédure de conciliation sont établis conformément à l'art. 5 du Règlement sur les émoluments de la PostCom du 26 août 2013.

(<http://www.admin.ch/opc/fr/official-compilation/2013/3261.pdf>)

16. Entrée en vigueur

Le présent règlement portant sur la procédure de conciliation entre en vigueur le 15 octobre 2013.