

Rapport annuel 2017 l'organe de conciliation

Muri, mai 2018

Table des matières

Page 1 | 1. Introduction

Page 1 | 2. Procédure de conciliation

Page 2 | 3. Principales difficultés rencontrées

Page 3 | 4. Rétrospectives

Page 4 | 5. Statistiques

1. Introduction

Le quatrième exercice est désormais clôturé. Quelle est l'activité d'une conciliatrice? Elle écoute, informe, conseille, émet des recommandations et tente de concilier les positions des parties.

La Suisse dispose d'un système judiciaire qui fonctionne. Cependant, l'accès à la justice est compliqué, coûteux et les procédures sont longues. En dépit de ces nombreux obstacles, les tribunaux sont surchargés. Le terme „accès à la justice“ a, heureusement, acquis une signification plus large et englobe également la protection juridique que les justiciables peuvent obtenir en dehors des tribunaux. C'est là qu'intervient l'organe de conciliation. Il permet aux clients de faire valoir leurs droits au quotidien. Il facilite l'accès à la justice en réduisant les barrières et permet de corriger le déséquilibre et le fossé d'information qui existe entre clients et prestataires de services en cas de conflit. Le concept clé est le dialogue. Un dialogue individuel a lieu, à la place d'une communication unilatérale, qui consiste souvent en des déclarations générales, des phrases-types, des blocs de textes, ou encore un renvoi à des conditions générales d'affaires (CGA). Le conciliateur aide à faire comprendre au requérant qu'un prestataire de services a agi correctement. Cela permet de favoriser le retrait de la requête. Il permet aussi de montrer à un prestataire de services qu'un cas particulier diffère de la règle générale prévue dans les CGA. Cela conduit à la reconnaissance d'une prétention individuelle. Il aide à trouver ensemble des solutions dans des situations confuses et en cas de conflit. Cela permet d'aboutir à des transactions.

Tous les conflits ont pu être résolus à l'amiable lors de l'exercice 2017. Ce rapport annuel montre également que l'organe de conciliation a un rôle important à jouer. L'approche choisie par le législateur pour favoriser un règlement à l'amiable des litiges fait ses preuves.

Je tiens à remercier vivement tous les requérants, prestataires de services et collaborateurs pour la confiance renouvelée qu'ils ont placée dans l'organe de conciliation lors de

l'exercice concerné et pour leur excellente collaboration.

Dr. Marianne Sonder
Responsable de l'organe de conciliation

2. Procédure

La procédure pragmatique suivie lors d'une procédure de conciliation comprend les étapes suivantes:

La requête soumise est examinée sur les plans formel et matériel.

La partie citée, le plus souvent le fournisseur de services, a la possibilité de prendre position sur la requête, dans le cadre de son droit d'être entendue. Le délai est de 30 jours.

L'organe de conciliation examine la prise de position de la partie adverse.

L'organe de conciliation évalue la situation juridique au vu des éléments exposés par les parties.

L'organe de conciliation informe et conseille les deux parties, oralement ou par écrit.

Si aucune solution ne peut être trouvée par cette voie, la responsable de l'organe de conciliation invite les deux parties à une audience de conciliation.

Dans le cadre des discussions tenues lors de l'audience de conciliation, la responsable de l'organe de conciliation officie en premier lieu en tant qu'intermédiaire. Elle entend les deux parties, sonde les intérêts respectifs des parties et propose une solution, qu'elle motive. Dans la plupart des cas, la motivation suffit à convaincre ; sinon, la proposition fait l'objet d'une discussion. Enfin – et c'est la tâche et le but de cette institution – une solution est trouvée.

Les entretiens de conciliation et les négociations qui ont eu lieu en vue d'un règlement extrajudiciaire du litige montrent que la relation avec les gens, les rencontres humaines,

forment la base de toute bonne solution.

Il est utile de mentionner les progrès réalisés par l'organe de conciliation : le destinataire qui peut prouver que les marchandises ont été payées se verra reconnaître la qualité de requérant, sans avoir à présenter une cession de l'expéditeur.

La procédure orale et écrite a lieu dans la langue officielle du requérant.

3. Difficultés principales rencontrées en 2017

3.1 Communication

Les prestataires de services sont en droit d'introduire des conditions générales d'affaires (CGA) et de les modifier unilatéralement. Les clients n'ont aucune influence sur les CGA. Ils doivent accepter celles-ci s'ils doivent ou veulent bénéficier des services proposés. Dans le secteur du service public, c'est-à-dire le mandat de service universel de la Poste, les restrictions imposées par les CGA, avec lesquelles les clients ne sont pas familiers, se heurtent fréquemment à l'incompréhension.

3.2 Retard de livraison

Les clients commandent et paient certains services, qui arrivent en retard auprès du destinataire. Les CGA excluent toute responsabilité en cas de retard. Dans de tels cas, se pose alors souvent la question de la faute (intention, négligence grave ou légère) et celle du fardeau de la preuve. Le prestataire de service peut, dans ses conditions générales, exclure toute responsabilité dans les cas de faute légère; dans les autres cas, il appartient au prestataire de services de prouver que le dommage est survenu uniquement en raison de la nature de l'envoi, d'une faute respectivement d'instructions de l'expéditeur ou du destinataire ou de circonstances qu'il n'aurait pu éviter même en faisant montre de toute la diligence requise.

Les prestataires de services „garantissent“ certains délais de livraison sur leurs pages d'accueil dans les offres publicitaires. De telles assurances prennent le pas sur les restrictions qui figurent dans les CGA. Le client est donc en droit de s'y fier.

3.3 Perte de l'envoi

La perte d'envois, qui a augmenté de manière drastique avec le commerce en ligne, se trouve au premier plan. La question se pose toujours de savoir si le colis se trouvait dans le compartiment de la boîte aux lettres ou non, si le coursier avait le droit ou non de déposer le colis sur le pas de la porte avec le consentement du destinataire et si le colis a été volé ou non.

3.4 Envoi endommagé

Les prestataires de services font souvent référence à un emballage inadéquat en relation avec les dommages prétendument subis lors du transport. Il incombe à l'expéditeur d'emballer correctement les marchandises. Il est recommandé aux clients de prendre des photos de l'emballage et de la marchandise endommagée dès l'arrivée de la livraison et de signaler les dommages.

3.5 Refus de distribution

Il existe de nombreux cas liés au refus de distribution. Ceux-ci vont des demandes de réexpédition du courrier impayées relatives à de fausses distributions, à des difficultés interpersonnelles entre les clients et les collaborateurs des prestataires de services.

3.6 Droits de douane et TVA

Les commandes en ligne depuis l'étranger entraînent des désagréments inattendus en raison des coûts supplémentaires tels que les droits de douane, la taxe sur la valeur ajoutée et les frais de manutention. La tâche de l'organe de conciliation conduit à des situations grotesques lorsque le prestataire de services reconnaît sa compétence sur certains aspects du litige, mais la conteste sur d'autres, p.ex. les droits de douane, au motif qu'ils relèvent du droit public. L'organe de conciliation a rendu les prestataires de services attentifs au manque d'informations disponibles et aux voies de droit possibles.

3.7 Résiliation de cases postales

Le droit de bénéficier d'une case postale découle d'un contrat de fourniture de services. Selon les conditions générales, une case postale peut être résiliée moyennant le respect du délai prévu. Cet état de fait n'est pas

toujours connu des clients et conduit à des insatisfactions et à de la frustration.

3.8 Protection des données

La crainte d'une atteinte à la protection des données et aux droits de la personnalité est omniprésente. Le client doit expressément requérir du prestataire de services l'effacement de toutes ses données personnelles ou l'interdiction de traiter ces données. Cela résulte de l'art. 12 al. 2 let. b et de l'art. 15 al. 1 de la Loi sur la protection des données („LPD“). En règle générale, il n'y a pas d'atteinte illicite à la personnalité lorsque le client a rendu les données accessibles à tous et n'a pas expressément interdit leur traitement.

4. Rétrospectives

Une grande partie du travail consiste à traiter les demandes de renseignements formulées par courriel ou par téléphone. En 2017, près de 1'500 contacts (demandes ou requêtes) ont été traitées. La charge de travail liée à l'information et à la consultation a considérablement augmenté au cours de la période écoulée.

Les demandes et les requêtes qui ne relèvent pas de la compétence de l'organe de conciliation ne figurent pas dans les statistiques. Elles sont examinées et transférées à l'organisme compétent, p.ex. la PostCom (emplacement des boîtes aux lettres), à l'ombudsman des banques (litiges avec PostFinance AG), à l'ombudscom (litiges liés à des services de télécommunication ou à valeur ajoutée) ou à une autre instance de recours, de médiation ou de conseil.

Si l'on ne prend pas en compte les transactions commerciales (information et conseils), les „cas“ effectivement traités restent dans l'ordre de grandeur de l'année précédente. Il en va de même du taux de réussite de l'organe de conciliation. En 2017, tous les conflits ont été réglés à l'amiable. En l'état, un cas est encore pendant, car il nécessite des éclaircissements supplémentaires. Je suis convaincue que, dans ce cas également, il ne sera pas nécessaire de recourir à la voie judiciaire.

5. Statistiques

A. Requêtes dans l'année d'exercice

Total des demandes téléphoniques
et requêtes entre le 1er janvier et le
31 décembre 2017 1486

B. Affaires traitées dans l'année d'exercice

Total des affaires ouvertes entre le
1er janvier et le 31 décembre 2017 68

C. Grievs et prétentions dans les 68 affaires traitées

Certains cas contenaient plusieurs griefs ou
prétentions, p.ex. perte ou retard et préten-
tions en dommages-intérêts.

Perte de l'envoi	25
Retard	2
Réparation du dommage direct	21
Réparation du dommage consécutif	2
Refus de distribution	12
Autres motifs	24

D. Langues des 68 cas traités

Allemand	49
Français	15
Italien	4

E. Issue de la procédure dans les 68 cas traités

Transaction	36
Reconnaissance	17
Retrait suite à la résolution du problème ou de l'absence de chances de succès	14
Pas de transaction/pendant	2