

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°40 - juillet/août 2015

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies - FNCCR

Généralisation de la médiation de la consommation

La Lettre des CCSPL entend apporter un éclairage sur le fonctionnement des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL), la gestion publique en général et les droits des usagers-consommateurs, ainsi que des informations d'actualité sur les divers services publics gérés localement, au titre desquels figurent les services publics organisés par les adhérents de la FNCCR.

Créée en 1934, la FNCCR est une association regroupant près de 500 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de déchets et télécommunications.



SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU,
DE L'ENVIRONNEMENT ET
DES E-COMMUNICATIONS

Une ordonnance visant à généraliser et à rationaliser les mécanismes de médiation de la consommation a été publiée au Journal officiel du 21 août 2015. Ce texte transpose en droit français la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Les consommateurs (personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) devraient ainsi pouvoir recourir gratuitement à des processus de médiation en vue de la résolution amiable des litiges qui les opposent à des professionnels (personnes privées ou publiques).

Sont visés par les dispositifs de médiation de la consommation les litiges de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, à l'exclusion des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé et les services rendus par les prestataires publics de l'enseignement supérieur. Par ailleurs, les dispositifs de médiation n'ont pas vocation à s'appliquer aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, ainsi qu'aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel et aux tentatives de médiation ou de conciliation ordonnées par un tribunal.

Les professionnels disposeront de deux mois, suite à la publication du décret visant à préciser les modalités de mise en œuvre du processus de médiation, pour se mettre en confor-

mité avec cette obligation, et plus généralement à l'ensemble des dispositions de l'ordonnance (qui nécessitent de nombreux textes d'application).

Le professionnel sera tenu de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation, qui répond aux exigences énoncées par l'ordonnance. Pour ce faire, il pourra mettre en place son propre dispositif de médiation ou renvoyer le consommateur à un dispositif de médiation de la consommation conforme à ces exigences.

S'il existe une médiation sectorielle (qui s'étend à « l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité »), le professionnel ne pourra faire obstacle à son accès. Par ailleurs, si un médiateur public (*i.e.* un médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi) a été institué dans son secteur d'activité, le professionnel ne pourra procéder à une médiation du litige soumis par un consommateur, que s'il existe une convention entre ce médiateur public et le dispositif de médiation auquel il a renvoyé le consommateur.

En outre, un litige ne pourra être examiné que par un seul médiateur. Ainsi, en cas d'échec auprès d'un médiateur de la consommation, un consommateur ne pourra saisir un autre médiateur de la consommation (une seule exception est prévue concernant les litiges entrant dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie).

Les dispositifs de médiation de la consommation devront en outre respecter un principe de

confidentialité, sauf, essentiellement, en cas de « raisons impérieuses d'ordre public » ou « lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution ».

Le professionnel devra, sous peine de sanction, transmettre au consommateur les coordonnées « du ou des médiateurs compétents dont il relève », sous une forme et selon des modalités non encore déterminées. Cette information devra par ailleurs lui être communiquée en cas de non résolution d'un litige dans le cadre d'une réclamation préalable.

L'article L.133-4 du Code de la consommation prévoit déjà, depuis la loi du 17 mars 2014, une information du consommateur par le professionnel lors de la conclusion de tout contrat écrit « de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. »

Le Médiateur de la consommation, personne physique ou morale, doit être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne par une Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation à mettre en place (décret et arrêté prévus par l'ordonnance). Sa mission devra, selon les termes de l'ordonnance, être accomplie « avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. » .../...

Généralisation de la médiation de la consommation (suite)

.../...

Le médiateur devra posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ; être nommé pour une durée minimale de trois années ; être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ; ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Des exigences complémentaires sont prévues pour les médiateurs employés ou rémunérés exclusivement par le professionnel : désignation, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par le professionnel, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ; interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié à l'issue de son mandat ; absence de lien hiérarchique ou fonctionnel entre le

professionnel et le médiateur pendant l'exercice de sa mission de médiation ; mise à disposition d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Seule cette dernière exigence complémentaire est prévue pour les médiateurs employés ou rémunérés exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, sauf si le médiateur appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréées et de représentants des professionnels.



Le Médiateur de la consommation sera tenu d'établir un rapport annuel de son activité. Il devra mettre en place un site internet consacré à la médiation, dispo-

sant d'un module de saisine en ligne. Mais la saisine devra également pouvoir se faire par courrier.

Les demandes de médiation des consommateurs pourront être rejetées, notamment, en l'absence de réclamation préalable écrite du consommateur auprès du professionnel ou si la demande de médiation est formulée dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès du professionnel (le consommateur devra être informé de ce rejet dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier).

Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, créée auprès du ministre chargé de l'Economie, sera chargée, après contrôle de leur conformité, d'établir et de mettre à jour une liste des médiateurs de la consommation, et de notifier cette liste à la Commission européenne, au plus tard le 9 janvier 2016.

Cf. Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, JO du 21 août 2015.

Lois relatives à l'organisation territoriale et à la transition énergétique

Deux lois majeures pour la gestion des services publics locaux ont été publiées au cours de cet été : la loi du 7 août portant nouvelle organisation territoriale de la République - NOTRe (JO du 8 août 2015) et la loi du 17 août relative à la transition énergétique pour la croissance verte (JO du 18 août 2015).

La première loi constitue le troisième volet de la réforme territoriale initiée par le présent Gouvernement. Elle modifie le paysage territorial en confiant de nouvelles compétences aux régions, tout en maintenant les départements recentrés, essentiellement, sur leurs compétences de solidarité. Mais ces collectivités territoriales se voient retirer leur clause de compétence générale, que les communes sont seules à conserver. Les intercommunalités ont par ailleurs été renforcées : elles devront être d'une taille minimale, fixée à 15 000 habitants, sauf exceptions (en fonction de la densité de population des territoires concernés). Elles seront obligatoirement chargées, notamment, de la collecte et du traitement des déchets, de l'eau et de l'assai-

nissement à compter de 2020, et pour certaines d'entre elles (métropoles et communautés urbaines) de compétences dans le secteur de l'énergie. La loi NOTRe confirme en outre la création de la métropole du Grand Paris pour le 1^{er} janvier 2016.

La FNCCR a publié une note, à destination de ses adhérents, qui présente les principales conséquences de cette loi sur l'exercice des compétences dans le secteur de l'eau et de l'assainissement par les communes et leurs groupements. Une journée d'études a par ailleurs été programmée début septembre (4 septembre) pour présenter ces diverses modifications et leurs modalités de mise en œuvre.

Parallèlement, une journée d'études à destination des adhérents énergie de la Fédération aura lieu également très prochainement (16 septembre) pour présenter les conséquences de cette loi pour les collectivités organisatrices de la distribution d'énergie. Lors de cette journée d'études, seront également présentées les principales dispositions de la très

récente loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, qui comprend de nombreuses et importantes mesures relatives à l'évolution du mix énergétique, à l'amélioration de l'efficacité énergétique et à la gouvernance territoriale de l'énergie. Une loi, qui selon les souhaits de la FNCCR, fait converger la transition énergétique, l'efficacité économique et la solidarité sociale et territoriale grâce à la coordination et à la mutualisation à mettre en œuvre entre les diverses collectivités disposant de compétences dans ce secteur (cf. à ce sujet Communiqué de presse du 28/07/15 cf. www.fnccr.asso.fr).

Les dossiers de ces deux journées d'études (l'une consacrée au domaine de l'Eau, le 4 septembre 2015, la seconde au secteur de l'Energie, le 16 septembre 2015) seront mis à disposition sur le site internet de la FNCCR très prochainement (cf. www.fnccr.asso.fr/Espace_adhérents)

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies