CONFERENCE DU CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Généralisation de la médiation de la consommation :
Les collectivités locales et leurs prestations sont-elles concernées ?

MERCREDI 28 OCTOBRE 2015

Bernard DREYFUS

Délégué général à la Médiation avec les services publics
auprès du Défenseur des droits,

Titulaire de la Chaire « Collectivités locales » au CNAM

Répartition des compétences au regard du champ d'application de l'ordonnance du 20 Aout 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Dans le champ d'application de l'ordonnance.

Champ fixé par l'article L151-1 du Code de la consommation

Litiges nationaux et transfrontaliers « **de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services** »

Ce même article précise les notions utilisées :

Professionnel : « toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale» ;

Contrat de vente : « tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur »

Contrat de prestation de services : « tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix ».

Répartition des compétences au regard du champ d'application de l'ordonnance du 20 Aout 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Hors du champ d'application de l'Ordonnance :

Exclusions prévues par les articles L 151-3 et 151-4 du Code de la consommation

- **Les services d'intérêt général non économiques ;**
- **Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients ;**
- **Les prestataires publics de l'enseignement supérieur ;**
- Les litiges entre professionnels ;
- les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- Les négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- Les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Entreprises offrant des services au public

<u>Hors du champ d'application de l'Ordonnance :</u>

<u>Entreprises offrant des services au public :</u>

- **Litiges portant sur l'accès à la fourniture d'une ressource : refus de raccordement à un réseau d'eau, d'énergie ou de communications ;**

- **Litiges portant sur le refus de faire bénéficier un client d'un tarif ou d'une prestation, résultant d'une obligation juridique :**
  - **générale**
    - relevant du service universel postal ou des communications électroniques
    - droit au compte
  - **ou spécifique à une catégorie de clientèle à laquelle le client prétend appartenir :**
    - tarifs sociaux, abonnement social,
    - approvisionnement minimal en énergie.

Administrations ou collectivité territoriales

<u>Hors du champ d'application de l'Ordonnance</u>

- **Services d'intérêt général non économiques, prestations ou services qui ne sont pas fournis en échange d'une contrepartie économique** :
  - action sociale ;
  - enseignement ;
  - Litiges entre l'administré et l'organisme en tant qu'administration :
    - formalités administratives diverses,
      - documents d'identité
      - urbanisme,
      - voierie …
    - fiscalité,
    - contraventions, amendes
    - police nationale, police municipale ….
- **Litiges portant sur l'<u>accès</u>** :
  - à un régime tarifaire spécifique : cantine, transport ;
  - à une prestation ou un service, au regard de la situation individuelle et sociale du demandeur :
    - demandes d'attribution et d'échange de logement social
    - entrée en maison de retraite, EHPAD, ….

Entreprises offrant des services au public

<u>Et donc… dans le champ d'application de l'Ordonnance.</u>

Tous litiges portant sur <u>l'exécution d'un contrat</u> passé entre l'entreprise et un client individuel.

Y compris ceux portant sur des prestations donnant lieu à l'application d'un « tarif social » ou offertes à certains publics en raison de leur situation personnelle.

Administrations ou collectivité territoriales

<u>Et donc… dans le champ d'application de l'Ordonnance.</u>

Litiges portant sur l'<u>exécution</u> des prestations, fournies par l'organisme, directement ou indirectement, en échange d'une contrepartie économique, y compris au titre d'un tarif « social » :

- cantines scolaires, internats (+ ou -) ;
- piscines (sauf enseignement) ;
- autres activités sportives payantes ;
- musées ;
- autres activités culturelles payantes ;
- transports, (Autorité organisatrice des transports) ;
- activités données en régies ou concessions : eau, assainissement ;
- logement social : vie du contrat de bail (si office municipal ou départemental) ;
- vie en maisons de retraite, EHPAD, gérés par les Collectivités territoriales.

…..

Administrations ou collectivité territoriales

Quelles conséquences ?

Obligations en termes d'offre de médiation :

- **Voir les conditions (Ordonnance + décret)**

Incidences sur le paiement des prestations :

- **Suspension de la prescription**
- **Délais de recouvrement …**