

## Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

### Comment saisir le Médiateur du groupe La Poste ?

Si vous avez un litige concernant les produits ou services de La Poste (courrier et colis, Banque postale, Chronopost), vous pouvez vous adresser au Médiateur du groupe La Poste pour trouver une solution amiable. Dans quelles conditions peut-on le saisir ? Devez-vous faire une réclamation auprès du service concerné avant ? Nous vous présentons les informations utiles.

#### Qu'est-ce que la médiation ?

Il s'agit d'un mode de résolution amiable des litiges (c'est-à-dire sans l'intervention du juge) entre un consommateur et le groupe La Poste et faisant intervenir un tiers (le médiateur).

L'objectif de la médiation est de tenter d'établir un dialogue entre les parties pour qu'elles parviennent elles-mêmes à trouver un accord.

#### Quelles sont les étapes de la médiation ?

Le processus de la médiation se déroule selon les **5 étapes** suivantes :

Dépôt de la demande : la demande de médiation s'effectue en ligne ou par courrier

Instruction du dossier : le médiateur examine le dossier et contacte les parties pour organiser une 1<sup>ère</sup> réunion

Négociation : les parties, accompagnées par le médiateur, composent en vue de trouver un accord

Proposition de solution : le médiateur propose une solution aux parties

Acceptation ou refus de la solution : les parties sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur

#### Dans quels cas s'adresser au Médiateur du groupe La Poste ?

Vous pouvez vous adresser au Médiateur du groupe La Poste pour tout litige concernant l'offre des produits ou services du groupe La Poste (courrier et colis, Banque postale, Chronopost).

Toutefois, si le litige concerne une offre de téléphonie commercialisée par La Poste, vous devez saisir le médiateur des communications électroniques.

#### À noter

vous ne pouvez pas saisir le Médiateur si votre litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

#### Que doit faire le consommateur avant de pouvoir saisir le Médiateur du groupe La Poste ?

Avant de saisir le médiateur du groupe La Poste, vous devez obligatoirement essayer de résoudre votre litige auprès des services de réclamations compétents de La Poste.

Certains services prévoient un double niveau d'examen de votre dossier.

Vous pouvez faire la réclamation via le service en ligne suivant :

- Faire une réclamation auprès du groupe La Poste

#### Quand s'adresser au Médiateur du groupe La Poste ?

Vous pouvez vous adresser au Médiateur du groupe La Poste dans les cas suivants :

La réponse ne vous a pas satisfait

Vous n'avez pas reçu de réponse dans les **2 mois** suivant le dépôt de la réclamation.

Vous devez saisir le Médiateur **1 an maximum** après votre réclamation.

#### Comment saisir le Médiateur du groupe La Poste ?

Vous pouvez saisir le Médiateur du groupe La Poste directement (en ligne ou par courrier) ou par l'intermédiaire d'un mandataire (avocat, association de consommateurs).

- Saisir en ligne le Médiateur du groupe La Poste

#### Où s'adresser ?

Saisir par courrier le Médiateur du groupe La Poste

Vous pouvez saisir le Médiateur du groupe La Poste par l'intermédiaire d'un avocat ou d'une association de consommateur.

### Où s'adresser ?

Avocat

### Où s'adresser ?

Associations de consommateurs

#### **Le recours au Médiateur du groupe La Poste est-il gratuit pour le consommateur ?**

Oui, le recours au médiateur du groupe La Poste est **gratuit**. C'est le groupe La Poste qui en assume le coût. Toutefois, si vous faites appel à un avocat ou un expert (ce qui n'est pas obligatoire), les frais seront à votre charge.

#### **Comment le Médiateur du groupe La Poste examine la demande qui lui a été faite ?**

Le Médiateur du groupe La Poste examine d'abord si le dossier est recevable ou non, c'est-à-dire s'il est nécessaire d'ouvrir ou on une procédure de médiation.

Selon la charte du Médiateur du groupe La Poste, il n'y a pas lieu d'ouvrir une procédure de médiation dans les cas suivants :

Vous ne prouvez pas que vous avez tenté de résoudre son litige auprès des services de réclamations compétents de La Poste ou de la filiale concernée. En l'absence de réponse à votre réclamation, il faut attendre 2 mois avant de saisir le Médiateur.

Votre demande paraît manifestement infondée ou abusive

Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par une juridiction

Vous avez saisi le Médiateur dans un délai supérieur à 1 an à compter de la première réclamation déposée auprès de La Poste ou de la filiale concernée

Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur

Ensuite, la procédure varie suivant que votre dossier a été déclaré recevable ou non.

Si l'affaire est recevable, le Médiateur doit vous en notifier le plus rapidement possible.

Ensuite, il doit formuler une proposition de solution dans les 3 mois suivant la notification.

En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé.

Vous avez 14 jours calendaires à partir de l'émission de la proposition du Médiateur pour l'accepter ou la refuser.

Lorsque votre affaire est irrecevable, le Médiateur doit vous en notifier dans les 3 semaines qui suivent la réception de votre demande.

La décision doit expliquer pourquoi votre demande est refusée.

Selon le cas, le médiateur vous renvoie votre dossier ou le transmet à un autre médiateur compétent pour le traiter.

Si le médiateur déclare votre demande irrecevable ou si vous n'avez pas de réponse, vous pouvez saisir un tribunal civil pour trancher le litige.

### Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

#### **Comment se termine la médiation avec le groupe La Poste ?**

Chaque partie s'engage à mettre en œuvre la proposition émise par le Médiateur.

La médiation prend fin.

Vous pouvez saisir un tribunal civil pour trancher le litige.

### Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

### **Litiges avec l'administration : recours administratif, défenseur des droits**

#### **Questions – Réponses**

- Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?

Toutes les questions réponses

#### **Et aussi...**

- Médiation des litiges de la consommation

#### **Pour en savoir plus**

- Le Médiateur de la Poste  
Source : La Poste

### Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

### Services en ligne

- Faire une réclamation auprès du groupe La Poste  
Téléservice
- Saisir en ligne le Médiateur du groupe La Poste  
Téléservice

### Textes de référence

- Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5  
Médiation des litiges de consommation
- Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5  
Médiation des litiges de consommation
- Charte du médiateur du groupe La Poste



*Luberon Monts de Vaucluse*

*Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00*

*Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavailon*

*Tél. : 04 90 78 82 30*