



## CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

### Communications électroniques & Communications téléphoniques Règlement des litiges (Les Médiateurs dans les Communications électroniques) juin 2007

Le Conseil National de la Consommation (CNC) a défini les étapes et les délais de **traitement des litiges**. Sur ce site AFC, un dossier décrit les processus de traitement des litiges et réclamations.

Après intervention de deux niveaux internes à l'entreprise, la dernière étape dans une procédure amiable est l'appel à un Médiateur dont les coordonnées doivent être communiquées au consommateur. Toutefois, les processus de traitement amiable et de médiation n'interdisent pas au consommateur de saisir le juge.

Les règles fixant le rôle et les conditions d'impartialité d'un Médiateur (quel que soit son domaine) ont été fixées conjointement par les professionnels et les associations de consommateurs dans le cadre du Conseil National de la Consommation (<sup>1</sup>). L'indépendance vis à vis de l'entreprise en est un point essentiel.

#### Un Médiateur opérationnel

Un certain nombre d'opérateurs et de FAI se sont ralliés à des Médiateurs. Certains ont créé une association (AMCE – Association Médiation des Communications Electroniques) pour soutenir un système de médiation autonome et indépendant.

[www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

Il reçoit et traite les dossiers concernant les membres de l'AMCE, et seulement ceux-ci, dans le cadre des procédures de recevabilité fixées.

#### Des opérateurs ou FAI encore sans médiation.

Par contre, d'autres opérateurs ou FAI n'ont pas encore fait connaître de Médiateur malgré les travaux du CNC. C'est extrêmement regrettable et on ne peut que souhaiter qu'ils entrent dans les règles existantes.

Il ne reste alors aux consommateurs qu'à saisir le juge, en fonction du litige et de sa gravité.

<sup>1</sup> [http://www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation/avis/2007/avisadopte\\_bureau\\_270307.pdf](http://www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation/avis/2007/avisadopte_bureau_270307.pdf)

### Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987

28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : [cnafc-conso@afc-france.org](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)

Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>