

Mars 2009

Comment saisir médiateur du net et des communications électroniques

**Un dossier bien préparé permet une médiation rapide et efficace.
Les associations de consommateurs sont là pour vous conseiller**

Pour saisir le médiateur vous devez obligatoirement passer par les étapes suivantes

Etape n° 1 – Le service clients

Par téléphone ou par courrier. Les coordonnées de ce service sont indiquées sur votre facture ou sur le site Internet de votre opérateur.

Si on vous a répondu mais que le différend persiste, passez à l'étape 2.

Etape n° 2 – Le service consommateurs

Uniquement par courrier. Le service consommateurs est chargé de réexaminer les positions prises par le service clients. Les coordonnées de ce service sont indiquées sur votre facture ou sur le site Internet de votre opérateur. Le service consommateurs doit apporter une réponse à votre réclamation dans un **délaï d'un mois**, passé ce délai avec ou sans réponse, vous pouvez saisir le Médiateur.

Si aucune solution n'est ressortie de vos échanges précédents, passez à l'étape 3.

Etape n° 3 – Saisir le médiateur

Rôle du médiateur des communications électroniques

Le médiateur instruit les litiges du secteur de la téléphonie fixe, téléphonie mobile et Internet, pour les clients des opérateurs membres de l'Association médiation communications électroniques (AMCE) : Bouygues Telecom, Neufbox de SFR, Numéricable, Orange, SFR, Télé2.

Le médiateur s'engage à rendre son avis dans un **délaï de trois mois maximum**.

Le recours au médiateur des communications électroniques s'effectue par courrier simple.

Il est gratuit, l'ensemble des frais de traitement du dossier, ainsi que le recours éventuel du médiateur à des experts indépendants étant intégralement à la charge des opérateurs de téléphonie et d'Internet.

Toute action en justice engagée pendant la médiation met fin à celle-ci. De même, la médiation ne peut intervenir si vous avez engagé une action en justice.

Coordonnées du médiateur des communications électroniques

Les coordonnées du médiateur sont clairement indiquées dans les réponses des services consommateurs des opérateurs, dès que sa saisine devient possible.

Il peut être saisi directement par Internet, sur le site :

<http://www.mediateur-telecom.fr>

Si vous préférez saisir le médiateur par voie postale, un formulaire est téléchargeable sur <http://www.mediateur-telecom.fr> et à compléter en suivant les indications fournies.

Le médiateur des communications électroniques

BP 999

75829 Paris Cedex 17

<http://www.mediateur-telecom.fr>

L'avis du médiateur

Si le dossier est recevable, le médiateur en informe le client par courrier postal ou électronique. Il demande alors à l'opérateur de lui fournir les documents en sa possession et d'exposer sa position.

L'avis du médiateur est communiqué par écrit à chacune des parties, dans un **déla****i de trois mois maximum**. Chaque partie est libre de suivre ou non l'avis du médiateur et doit dans un délai de un mois faire connaître sa position à l'autre partie ainsi qu'au médiateur. En cas de désaccord sur l'avis rendu par le médiateur, les parties conservent la faculté de pouvoir porter le litige devant les tribunaux compétents.

Si le dossier n'est pas recevable, le médiateur en informe le client en lui précisant les motifs d'irrecevabilité et l'invite, le cas échéant, à se rapprocher de l'opérateur concerné. Tous les documents transmis au médiateur seront détruits après analyse.

Rôle du médiateur du net

MédiateurDuNet.fr est un service du Forum des droits sur l'Internet qui a souhaité travailler à la mise en place d'une structure opérationnelle de médiation pour les différends liés à l'Internet.

Il est compétent pour se saisir des affaires où le fournisseur d'accès n'est membre de l'**AMCE** (Association Médiation Communications Électroniques) : Alice, Free, Darty Box.

MédiateurDuNet.fr traite des différends impliquant l'usage de l'Internet et concernant au moins un particulier. Il doit s'agir d'un problème de nature juridique. A ce titre, le service est notamment compétent :

- pour les différends liés à un achat en ligne, il peut s'agir d'une non livraison d'un bien ou d'un service, d'une non conformité d'un bien ou d'un service ou encore de la découverte de vices cachés.
- pour les différends entre consommateurs, il peut s'agir d'une transaction qui se déroule mal entre un acheteur et un vendeur sur le site d'une plate-forme de mise en relation.
- pour les différends entre particuliers, il peut s'agir d'atteinte au respect de la vie privée, d'atteinte aux droits d'auteur; il peut encore s'agir de diffamation, d'injure...
- pour les différends liés aux noms de domaine (NDD), il s'agit des différends impliquant au moins un particulier majeur ayant une adresse postale en France et concernant, soit deux particuliers, soit un particulier et une entreprise.

Les cas où le médiateur ne peut pas intervenir

- les problèmes techniques empêchant l'accès à Internet (dégroupage, synchronisation du modem...)
- les demandes de retrait de contenus à caractère pédo-pornographique ou incitant à la haine raciale
- les différends de masse c'est-à-dire, les demandes émanant de plusieurs internautes contre une même personne et pour le même fait générateur
- les différends entre sociétés.

Comment saisir le médiateur ?

Avant de saisir le service de médiation, vous devez avoir pris contact avec l'autre partie pour tenter de résoudre votre différend. Au cours de l'enregistrement de votre demande, les pièces justificatives de ces contacts (courriers postaux, mails... envoyés) vous seront demandées.

Toutefois, si au bout d'un mois et demi, l'autre partie n'a pas répondu à vos démarches, vous pouvez saisir le service en mentionnant cette absence de réponse.

La demande de médiation doit se faire par voie électronique via le formulaire sur le site <http://www.mediateurdunet.fr> ou par voie postale à l'adresse :

Forum des droits sur l'Internet

Service MediateurDuNet.fr

6 rue Déodat de Séverac

75017 Paris

La demande de médiation doit obligatoirement comporter :

- le nom ou la dénomination sociale de la Partie Requérante
- son numéro de téléphone et son adresse électronique
- la nature du différend (achat par Internet, fourniture d'accès, diffamation, nom de domaine...)
- les circonstances des faits
- les coordonnées de l'Autre Partie (nom, téléphone ou adresse électronique) ou tout autre élément permettant d'identifier celle-ci
- un identifiant s'il existe (numéro client, numéro de ligne ADSL, pseudo...)
- si un autre service de médiation ou de conciliation a déjà été sollicité
- si la justice, une association de consommateurs, la DGCCRF, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ou toute autre structure ont déjà été saisies pour les mêmes faits.