

N° 477268

M. L...

2^{ème} chambre jugeant seule

Séance du 29 février 2024

Décision du 11 mars 2024

CONCLUSIONS

Mme Dorothée PRADINES, Rapporteur public

1. Entre le 11 et le 30 juin 2023, M. L..., qui indique envoyer « *quelques centaines de recommandés par an, notamment à des administrations* », a formé 59 réclamation auprès de l'Arcep en application de l'article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), concernant ses démarches auprès du médiateur de la Poste sur la distribution de lettres recommandées avec accusé de réception. M. L... estime que ces envois ne respectent pas le formalisme imposé par l'arrêté du 7 février 2007 pris en application de l'article R. 2-1 du CPCE et fixant les modalités relatives au dépôt et à la distribution des envois postaux, en ce qui concerne les preuves de distribution.

Par une lettre du 13 juillet 2023, l'Arcep lui a indiqué que ses 59 réclamations étaient irrecevables en l'état, en se référant directement à l'article L. 5-7-1 du CPCE, aux termes duquel l'Arcep « *traite les réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés* ». L'Arcep a estimé que les saisines de M. L... ne comportaient pas d'éléments lui permettant d'apprécier s'il avait bien saisi le médiateur de la Poste pour chacune

des 59 réclamations ni s'il avait obtenu satisfaction par le médiateur. En effet, si M. L... indique avoir été « *insatisfait des propositions du Médiateur du groupe la Poste* », aucune des réclamations formées auprès de l'Arcep ne comporte ni sa réclamation au médiateur de la Poste, ni l'avis de celui-ci.

M. L... vous demande d'annuler la réponse de l'Arcep. Il soutient qu'en rejetant ses réclamations comme irrecevables au motif qu'elles n'étaient accompagnées ni de l'avis ni de la saisine du médiateur du groupe la Poste, l'Arcep a subordonné la recevabilité de ses réclamations à la production d'une preuve impossible à produire, dès lors que les dispositions combinées de l'article L. 612-3 du code de la consommation et de l'article 21-3 de la loi du 8 février 1995 lui interdisent de produire ces pièces en l'absence d'accord explicite des autres parties à la médiation.

2. Ce n'est que la deuxième fois que vous avez à connaître d'un recours relatif à la mise en œuvre de l'article L. 5-7-1 du CPCE.

La première fois vous a donné l'occasion de juger, le 22 juin 2017, sur la requête de M. K...¹, que ni l'acte par lequel l'Arcep, saisie d'une réclamation d'un usager relative aux prestations de service postal réalisées par un prestataire autorisé et qui n'a pu être satisfaite dans le cadre des procédures mises en place par ce prestataire, déclare celle-ci irrecevable, ni l'avis rendu par l'Arcep sur une telle réclamation, ne constitue une décision faisant grief, de nature à faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir.

¹ CE, 22 juin 2017, M. K..., n°407471, B - Rec. T. pp. 514-528-714-718

Selon les conclusions de Béatrice Bourgeois-Machureau, le caractère « juridiquement non contraignant » des avis rendus par l'ARCEP dans le cadre de sa mission de conciliation a dicté cette solution.

Invoquant ce précédent, l'Arcep vous invite à rejeter la requête de M. L... comme irrecevable.

3. Bien que le requérant, par la formulation de sa première question préjudicielle, semble vous inviter à revenir sur cette jurisprudence, nous ne voyons aucune raison sérieuse de ne pas la maintenir. La saisine de l'Arcep n'est, sur le fondement de l'article L. 5-7-1 du code, que le prolongement d'un mode de règlement amiable du litige, non contraignant. Certes, nous n'avons pas au dossier, et n'avons pas trouvé en ligne, les dispositions internes à l'Arcep qui encadreraient cette procédure – pour l'affaire K..., Béatrice Bourgeois-Machureau s'était notamment référée au règlement intérieur applicable pour confirmer que la réponse de l'Arcep n'était pas juridiquement contraignante, mais votre décision elle-même n'en fait aucune mention, de sorte que cet élément confortatif n'était pas nécessaire à la solution que vous avez retenue.

Il nous semble en effet que l'objet-même de la procédure n'est pas tant de régler un litige individuel que de contribuer plus généralement à alerter le régulateur sur les pratiques des opérateurs postaux. Cela ressort de la façon dont l'Arcep expose cette procédure sur son site internet destiné au grand public et nous paraît compatible avec les termes de la directive.

Ainsi, l'Arcep indique que « les sollicitations qui lui seront adressées (...) lui permettront d'améliorer son information sur les motifs d'insatisfaction des consommateurs et ainsi de cibler ses axes prioritaires de vigilance ». Elle ajoute

que « lorsque le cas présenté par l'utilisateur soulève la question d'un éventuel manquement par l'opérateur postal aux dispositions légales et réglementaires afférentes à son activité ou aux textes et décisions prises en application de ces dispositions, l'Arcep pourra prendre attache auprès de l'opérateur concerné pour veiller au respect de ses obligations ». En revanche, elle signale que sa saisine « ne fait pas obstacle à la saisine parallèle du juge et ne suspend pas le délai de prescription pour introduire une action en justice. »

Précisons que nous n'avons pas, ce disant, l'impression d'entraver les possibilités pour M. L... d'obtenir un traitement de ses difficultés. Il peut notamment saisir les tribunaux civils sur le fondement du régime de responsabilité applicable aux services postaux (voyez les articles L. 7 et L. 8 du CPCE, en cas de pertes, avaries et retards survenus lors de la prestation). S'il s'y croit fondé, il peut même déposer une plainte formelle auprès de l'Arcep sur le fondement de l'article L. 5-3 du CPCE, qui dispose que l'Arcep peut prononcer une sanction à la demande, entre autres, « d'une personne physique (...) concernée ».

Vous pourrez donc confirmer la solution retenue dans K... et rejeter la requête comme irrecevable.

Il découle de ce que nous venons de dire qu'il n'y a pas lieu de renvoyer à la Cour de justice de l'Union européenne de questions préjudicielles. S'agissant de la première, vous pourrez rappeler que les dispositions du paragraphe 3 de l'article 22 de la directive 97/67/CE ne s'appliquant qu'aux décisions prises par les autorités réglementaires nationales. Vous pourrez ne rien dire de la seconde question préjudicielle soulevée par M. L..., qui porte sur le fond du litige, sur lequel vous ne vous prononcerez pas en raison de l'irrecevabilité de la requête.

PMNC au rejet de la requête.