

Rapport 2006 du Médiateur

Comment contacter le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Madame Madeleine Guidoni
Autorité des marchés financiers

17, Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Site internet : www.amf-france.org - rubrique Médiateur

Permanences téléphoniques :
mardi et jeudi de 14 h à 16h
Tél : 01 53 45 64 64 - Fax : 01 53 45 59 60
courriel : mediation@amf-france.org

SOMMAIRE

Le service de la Médiation	1
<ul style="list-style-type: none"> • Les finalités 1 • L'organisation 2 <ul style="list-style-type: none"> - Origine des réclamations traitées en 2006 2 	
L'année en chiffres	3
<ul style="list-style-type: none"> • Les demandes 3 <ul style="list-style-type: none"> - Demandes traitées par téléphone du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006 3 • Le traitement 4 <ul style="list-style-type: none"> a) Traitement des consultations 4 b) Traitement des médiations 4 	
Le contexte juridique	7
<ul style="list-style-type: none"> • L'arrêt du Conseil d'Etat du 18 octobre 2006 - M. et Mme A 7 • La portée du respect de la confidentialité de la procédure 8 • La prescription 8 <ul style="list-style-type: none"> a) La prescription des faits en matière de commercialisation de produits financiers 8 b) La suspension de la prescription pendant la durée de la médiation 9 	
L'actualité de la médiation	11
<ul style="list-style-type: none"> • Au niveau européen 11 <ul style="list-style-type: none"> a) FIN-NET (<i>Financial dispute resolution network</i>) un réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges transfrontaliers dans le domaine des services financiers 11 b) La Directive MIF 12 c) Le projet de Directive sur la médiation civile et commerciale 12 • Au niveau interne 12 <ul style="list-style-type: none"> a) Avis du Conseil national de la consommation (CNC) sur la médiation 12 b) Les préconisations du rapport de J. Delmas-Marsalet 12 c) Exercice pour une Meilleure régulation 13 	

SOMMAIRE

Les dossiers du médiateur	15
• Répartition des médiations et des consultations par thèmes	15
• Répartition des consultations par thèmes	15
a) Les opérations financières et les anomalies de marché	16
b) Les dénonciations de pratiques irrégulières	16
c) Les incidents de cotation	17
• Répartition des médiations par thèmes	17
a) Le traitement par la médiation des réclamations reçues lors de placement de titres dans le public	18
b) La commercialisation des produits financiers	19
c) La gestion sous mandat	21
• Perspectives	21
Annexes	23

Le service de la Médiation

Les finalités

Le fondement légal de la mission confiée au médiateur figure à l'article L. 621-19 du code monétaire et financier selon lequel " l'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation".

Cette action s'inscrit naturellement dans le contexte européen né de la Recommandation de la Commission n° 98/257 CE du 30 mars 1998 relative aux principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

Ces principes sont l'indépendance, la transparence, le respect du contradictoire, l'efficacité (libre accès à la procédure, gratuité, brièveté des délais de traitement), légalité et liberté (la procédure doit être acceptée par les deux parties).

Un réseau européen de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été créé par une résolution du Conseil européen le 25 mai 2000 prévoyant la notification auprès de la Commission des instances nationales de médiation-conciliation qui répondent aux principes énoncés par les recommandations de 1998 et 2001 pour devenir membre à part entière du Réseau unique des Centres européens des consommateurs (CEC).

Parallèlement au réseau des Centres européens des consommateurs, la Commission européenne a créé en février 2001, dans le cadre du plan d'action pour les services financiers, le réseau FIN-NET auquel le médiateur de l'AMF est inscrit.

Sur cette base, le service contribue à la vigilance de l'AMF sur les marchés et à la qualité de la protection de l'épargne publique.

Il essaie de garantir une analyse pertinente des réclamations et des demandes de médiation ainsi que la qualité et la rapidité des réponses apportées.

Il instruit les réclamations des investisseurs non professionnels envers les prestataires de services d'investissement (PSI) ou émetteurs en prenant en compte les intérêts des uns et des autres, selon une analyse objective et contradictoire des éléments de fait et de droit.

Il participe, enfin, à l'action pédagogique de l'AMF, à son image et à sa politique de communication auprès du public.

C'est ainsi qu'il est présent aux salons et forums spécialisés.

Compte tenu de son positionnement entre épargnants individuels et professionnels et de l'actualité des modes alternatifs de règlement des litiges, le médiateur est souvent sollicité par la presse pour des interviews destinées soit à faire connaître son activité de manière générale, soit à obtenir des précisions sur tel ou tel aspect de son intervention.

Le service de la Médiation

L'organisation

Le service de la médiation comprend actuellement autour du médiateur, une équipe de trois juristes et de deux assistantes.

Il remplit deux types de missions distinctes : une mission de consultation et une mission de médiation :

- par les consultations, le service répond, essentiellement aux épargnants individuels, sur les questions techniques inhérentes à l'ensemble des domaines d'intervention de l'AMF ;
- les demandes de médiation lui sont présentées en cas de différend entre un client et un prestataire de services d'investissement ou un émetteur lorsqu'une solution amiable du litige est recherchée.

En outre, une permanence téléphonique est mise à la disposition du public deux fois par semaine, les mardis et jeudis après-midi et permet de répondre aux demandes les plus urgentes.

Les saisines émanent principalement de la France métropolitaine et d'Outre-Mer, rarement de l'étranger.

Elles se font par courrier, messagerie électronique ou télécopie.

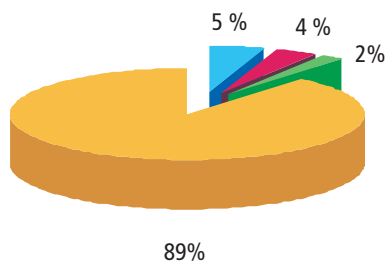
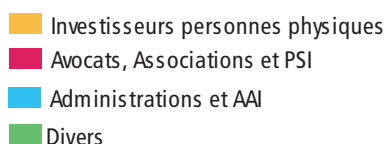
Certaines questions ne rentrent pas dans le champ de compétence de l'Autorité :

- Il en est ainsi des interrogations portant sur des contrats d'assurance-vie, même lorsqu'ils sont libellés en unités de compte. Ces contrats sont, en effet, régis par les dispositions du code des assurances dont il n'appartient pas à l'Autorité de vérifier l'application ni de sanctionner la violation. La parenté de préoccupations entre régulateurs spécialisés, par exemple en matière d'information des souscripteurs sur les OPCVM sous-jacents ou de transparence sur les frais, est sans effet sur la répartition de leurs compétences.
- Il en est de même pour les questions ressortant du domaine purement bancaire (comme tout ce qui relève du fonctionnement d'un compte de dépôt, du crédit) ou de la matière fiscale.

A cet égard, l'année 2006 a vu se multiplier les questions relatives aux règles applicables aux aspects bancaires des successions.

Le service indique dans chaque cas à ses correspondants le ou les organismes susceptibles de répondre ou d'intervenir.

Origine des réclamations traitées en 2006



L'année en chiffres

Les demandes

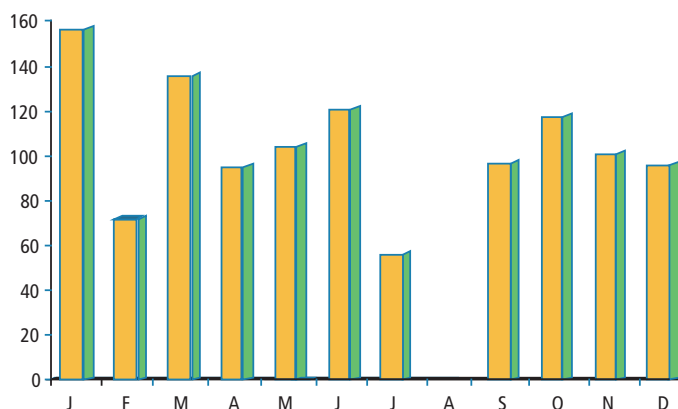
1949 demandes ont été reçues en 2006, dont 1308 dossiers de consultation et 641 demandes de médiation.

Le flux annuel est en hausse par rapport à l'année dernière puisqu'en 2005, 1926 réclamations avaient été reçues dont 1391 demandes de consultation et 535 demandes de médiation.

La répartition des dossiers entre consultations et médiations a changé par rapport à celle de 2005 puisque le nombre de dossiers de consultation a diminué (66 % au lieu de 74 % en 2005) au profit de celui des médiations (34% au lieu de 26 % en 2005). Ces chiffres montrent le succès de la démarche de médiation et peuvent être interprétés, en ce qui concerne les consultations, comme le signe d'une meilleure connaissance par les investisseurs individuels des mécanismes boursiers même si des progrès restent encore à faire en ce domaine.

Au cours des permanences téléphoniques, assurées les mardis et les jeudis après-midi, 1105 correspondants ont été accueillis. Ce chiffre marque une baisse par rapport à l'année 2005 (1441 appels), écart qui peut s'expliquer par la tenue d'une seule permanence hebdomadaire au lieu de deux pendant le mois de juillet et la suppression de celle du mois d'août 2006.

Demandes traitées par téléphone
du 1^{er} janvier au 31 décembre
2006



L'année en chiffres

Le traitement

a) Traitement des consultations

	Situation au 31 décembre 2006
Nombre de consultations traitées	1 264
Dont consultations reçues depuis 1 mois au plus	92 %
Dont consultations reçues depuis plus d'1 mois	8 %

Les dossiers de consultation sont clôturés dès qu'il a été répondu à la question initiale et, le cas échéant, aux demandes de précisions ou aux questions complémentaires que la première réponse a pu faire surgir.

Le délai moyen de réponse est d'un mois.

Les questions posées, qui suivent naturellement l'actualité boursière, se font de plus en plus complexes. Le service répond seul à la majorité des demandes.

Cependant, il peut arriver que des vérifications soient nécessaires auprès d'autres services de l'Autorité qui répondent par l'intermédiaire du correspondant médiation, spécialement désigné à cet effet.

En 2006, 92 % des dossiers de consultation ont été clôturés dans le mois de leur ouverture.

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006, il a été répondu à 1 264 consultations.

Aucune des lettres adressées aux requérants, et portant sur tous les domaines de la compétence de l'AMF, n'a fait l'objet de contestation mettant en jeu la pertinence de la réponse.

b) Traitement des médiations

	Situation au 31 décembre 2006
Nombre de médiations clôturées	667
Dont médiations reçues depuis 6 mois au plus	81 %
Dont médiations reçues depuis plus de 6 mois	19 %

81 % des dossiers de médiations ont été clôturés dans les six mois de leur ouverture.

Il faut souligner que le délai de six mois est compté à partir de la première lettre reçue par le médiateur, courrier qui n'est jamais suffisant à ouvrir la procédure de médiation proprement dite. Des documents et précisions complémentaires sont systématiquement demandés aux plaignants lors de l'envoi de l'accusé de réception auquel est joint la Charte de la médiation indiquant les conditions de l'examen de leur dossier.

Pour le solde non clôturé dans les six mois, il s'agit, le plus souvent, de dossiers dont le traitement est suspendu en raison d'une enquête ou d'un contrôle, ou dans l'attente de l'avis d'un autre service de l'Autorité.

Il peut s'agir également de dossiers mettant en jeu plusieurs intervenants, comme un prestataire de services d'investissement teneur de compte et une société de gestion, ou un émetteur et un intermédiaire financier.

Il arrive aussi que les réponses ou les documents demandés soient, pour des raisons multiples comme l'ancienneté des faits ou le changement de prestataire, difficiles à recueillir.

En ce qui concerne les médiations, 667 dossiers de médiation ont été traités, ce qui marque une augmentation par rapport au chiffre de 2005 qui s'établissait à 591.

Parmi ceux-ci, 66 % des dossiers qui ont pu donner lieu à un examen du bien fondé de la demande, c'est-à-dire portant sur des sujets entrant dans la compétence de l'AMF et accompagnés d'éléments pertinents à l'appui de la réclamation, ont abouti à un accord.

En effet, la procédure de médiation doit être acceptée par l'une et l'autre des parties et l'abandon est possible à tout moment de la procédure.

Pour les dossiers dans lesquels une instruction contradictoire a pu s'engager sous l'égide du médiateur, il est particulièrement satisfaisant de constater qu'en 2006, plus de la moitié ont fait l'objet d'accords amiables, prenant la forme d'une régularisation, comme par exemple l'annulation d'une opération contestée, d'une indemnisation totale ou partielle de la perte subie ou d'un geste commercial.

En 2006, aucun dossier de médiation n'a été clos en raison de l'absence de réponse du mis en cause à la demande d'explications du médiateur, ce qui démontre une acceptation quasi unanime par les professionnels de la démarche de médiation.

Le taux de médiations réussies est en nette augmentation par rapport à l'année précédente où le taux d'accords était de 58 %.

Même si cet élément de "réussite" des médiations, de nature qualitative, est à relativiser dans la mesure où, d'une part, l'acceptation d'un accord dans le cadre d'une médiation ne peut être imposé ni à l'une ni à l'autre des parties, où, d'autre part, l'engagement d'une procédure sous l'égide du médiateur peut avoir des effets bénéfiques à l'amélioration des relations entre le plaignant et le mis en cause, même en l'absence d'accord formalisé, il révèle, néanmoins, l'efficacité de la démarche.

Cet élément est encourageant compte tenu du contexte réglementaire, et notamment de la Directive MIF, qui préconise le développement de ce type de règlement amiable des litiges.



Le contexte juridique

L'année 2006 a permis de préciser la portée juridique de plusieurs règles intervenant dans l'activité du médiateur :

- la nature de la décision du médiateur ;
- la portée de la violation de la confidentialité de la médiation ;
- la prescription.

L'arrêt du Conseil d'État du 18 octobre 2006 - M. et Mme A

Le Conseil d'État avait été saisi par M. et Mme A d'une requête en annulation pour excès de pouvoir de la décision en date du 17 janvier 2005 par laquelle le médiateur de l'Autorité des marchés financiers avait rejeté leur demande de médiation dans le litige les opposant à un établissement bancaire.

Les époux A reprochaient à ce dernier d'avoir mal géré leur portefeuille et souhaitaient obtenir l'indemnisation des pertes supposées.

Ne souhaitant pas engager de procédure judiciaire, ils ont essayé d'obtenir indirectement l'indemnisation des pertes supposées en mettant en cause les organismes de médiation saisis par eux (Le médiateur de la République avait été également sollicité et s'était déclaré incompetent).

Le Conseil d'État a rejeté la requête en reprenant l'argumentaire présenté par l'Autorité et tendant à démontrer que la décision du médiateur n'était pas susceptible de recours pour excès de pouvoir dans la mesure où il ne s'agissait pas d'une décision administrative susceptible d'être exécutoire et faisant grief.

Il ne s'agissait, en effet, que d'un courrier par lequel le médiateur de l'AMF constatait le refus de l'établissement d'accepter une procédure de médiation et informait en conséquence les époux A de son obligation de mettre fin à son intervention.

Le Conseil d'État a ainsi indiqué que :

- "les conclusions dirigées contre la lettre en date du 17 janvier 2005 par laquelle le médiateur de l'Autorité des marchés financiers a informé M. et Mme A de ce que "l'établissement" avec lequel ils étaient en litige, ne souhaitait pas participer à une procédure de médiation et de ce que, par suite, il ne lui était pas possible de poursuivre son intervention qui était subordonnée à l'accord de l'ensemble des parties, ne sont pas recevables. (...);
- "si les conclusions présentées par les époux A tendent, dans leur dernier état, à ce qu'il soit enjoint à l'Autorité des marchés financiers de répondre aux questions qu'ils lui ont précédemment adressées, il n'appartient pas au juge administratif, sauf dans les cas prévus par les articles L. 911-1 et L. 911-2 du code de justice administrative, d'adresser des injonctions à une autorité administrative ; que ces conclusions ne peuvent donc qu'être rejetées".

Il s'agit de la première décision rendue par le Conseil d'État sur la portée de l'intervention du médiateur de l'AMF dans le cadre de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier. Le Conseil d'État a considéré "qu'en égard à la nature même de cette mission, laquelle suppose l'accord des parties, et dont l'exercice ne constitue d'ailleurs pour l'Autorité des marchés financiers qu'une simple faculté, la décision par laquelle celle-ci refuse de donner suite à une demande de conciliation ou de médiation n'est pas susceptible de recours pour excès de pouvoir".

Ce faisant, le Conseil d'État a repris sa jurisprudence antérieure née de l'arrêt d'Assemblée du 10 juillet 1981, Retail, dans une affaire mettant en cause une décision du Médiateur de la République.

Le contexte juridique

La portée du respect de la confidentialité de la procédure

Le caractère confidentiel est inhérent à toute procédure de médiation et figure dans la charte de l'AMF.

La confidentialité s'impose aux parties comme au médiateur à tout moment de la procédure.

Son respect ne pose, en règle générale, aucun problème pendant l'instruction du dossier. En effet, un certain nombre de précautions sont prises, comme le fait de demander l'autorisation au signataire d'un courrier ou au propriétaire d'un document personnel de le transmettre tel quel à l'autre partie lorsque cet envoi est nécessaire à l'exercice du contradictoire.

Néanmoins, il peut arriver que l'on signale au médiateur une violation de ce principe lorsqu'une procédure judiciaire succède à une médiation qui n'a pas réussi et dont le dossier est clôturé pour l'AMF.

Dans ce cas, le médiateur adresse par écrit un rappel des obligations de la Charte à la partie mise en cause, mais il doit également tenir compte, dans l'appréciation des faits, de l'exercice des droits de la défense. En effet, la jurisprudence judiciaire a eu l'occasion de préciser que l'on pouvait violer un secret pour les besoins de sa défense. Dès lors, ce qui est en jeu est en réalité plus la prévention d'un détournement de procédure que le strict respect d'une confidentialité formelle.

La confidentialité de la médiation suppose que les éléments révélés dans ce cadre spécifique, aux fins d'aboutir au règlement amiable d'un différend sans recherche de culpabilité ni mesure d'une faute, ne puissent être utilisés à d'autres fins, ni par le médiateur ni par les parties en cause.

La prescription

La problématique de la prescription a trouvé en 2006 deux illustrations pour le service de la médiation avec l'impact de l'analyse de la prescription des faits en matière de commercialisation de produits financiers, d'une part, la transposition de la Directive MIF, d'autre part.

a) La prescription des faits en matière de commercialisation de produits financiers

La problématique de la commercialisation des produits financiers est au cœur des préoccupations du médiateur dans la mesure où la majorité des dossiers qui lui sont soumis fait état d'un défaut d'information et de conseil au moment de la souscription. Dès lors, il est très vigilant sur les suites qui peuvent être données aux dossiers qui, échappant à la médiation, font l'objet de procédures de sanction, soit pénales, soit administratives.

Ainsi, dans une décision relative à la commercialisation de fonds à formule, la Commission des sanctions de l'AMF a considéré que certains faits étaient prescrits en estimant que "l'article L 621-15 du code monétaire et financier applique aux manquements à la réglementation édictée par l'AMF un délai de prescription de trois ans ; que la décision d'ouverture de l'enquête par le Directeur général de la COB étant intervenue le 5 novembre 2003, ne peuvent en conséquence être prises en compte que les deux dernières générations du produit, commercialisées en novembre et décembre 2000".

Cette affaire a mis en évidence, au delà de ce dossier particulier, qui ne saurait être commenté ici, une possible difficulté de poursuite et de répression par l'AMF, voire l'autorité judiciaire, de commercialisations irrégulières.

La prise en compte, comme point de départ du délai de prescription des faits, de l'acte de commercialisation des fonds fait entrer le manquement reproché en application de l'article 33 bis du Règlement de la COB n° 89-02, applicable à l'époque des faits (repris depuis à l'article 411-53 du règlement général de l'AMF¹), dans la catégorie des manquements instantanés.

Or, compte tenu de la nature même du produit commercialisé, la non adéquation de celui-ci aux besoins du client ou la mauvaise information de ce dernier sur ses principales caractéristiques peuvent ne se révéler qu'en cours de vie du produit ou à son échéance. Il en est ainsi, en particulier, pour les fonds à formule.

A cette date, le délai de trois ans à compter de l'acte de commercialisation peut être passé et aucune procédure de sanction administrative ne pourrait être engagée, même si une enquête était immédiatement ordonnée.

Pour éviter cet effet, une réflexion pourrait être menée au sein de l'AMF afin d'examiner dans quelles conditions pourraient être appliquées, aux manquements visés à l'article précité du règlement général, les règles dégagées par la jurisprudence judiciaire en matière de tromperie, domaine qui en est très proche.

La Chambre criminelle de la Cour de cassation a, en effet, dans une décision de principe du 7 juillet 2005, estimé que "Si la tromperie est une infraction instantanée, elle n'en constitue pas moins un délit clandestin par nature, en ce qu'il a pour but de laisser le contractant dans l'ignorance des caractéristiques réelles du produit. Dès lors, le délai de prescription de l'action publique de ce délit commence à courir du jour où il apparaît et peut être constaté dans des conditions permettant l'exercice de l'action publique".

Dans cette affaire, dite de l'hormone de croissance, le juge d'instruction saisi du dossier avait été saisi d'une demande tendant à la constatation de la prescription de l'action

publique et avait rejeté les requêtes en ce sens. La Chambre de l'instruction de la Cour d'appel de Paris avait rejeté également l'exception de prescription concernant les faits de tromperie et de tromperie aggravée.

Une jurisprudence semblable existe en matière d'abus d'ignorance ou de faiblesse d'une personne.

Le médiateur propose qu'une réflexion soit engagée sur la transposition de cette jurisprudence lorsque sont en jeu l'information du client sur les caractéristiques essentielles du produit et la qualité du conseil donné.

b) La suspension de la prescription pendant la durée de la médiation

Prévue dans le projet de Directive sur la médiation civile et commerciale, la suspension de la prescription est de nature à encourager le recours à la médiation. Pour cette raison, comme l'article 53 de la Directive MIF précité préconisait aux États membres d'encourager le règlement extrajudiciaire des litiges concernant les services d'investissement, le médiateur a proposé, à l'occasion de la transposition en droit interne, que la suspension de la prescription pendant la durée de la médiation soit prévue, à l'instar de ce qui existe déjà, depuis l'origine, pour la médiation bancaire.

C'est ainsi que dans le nouvel article L 623-19 du code monétaire et financier, introduit par l'ordonnance il est précisé que "La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée".

Il est, en outre, ajouté l'alinéa suivant :

"L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers".

¹ Article 411-53 : " la personne qui commercialise des parts de FCP ou des actions de SICAV ou des parts ou actions de compartiments est soumise aux obligations prévues aux articles 322-63 et 322-64 . Article 322-63 : " la société de gestion de portefeuille s'enquiert des objectifs, de l'expérience en matière d'investissement et de la situation du mandant.

Les prestations proposées dans le cadre d'un mandat doivent être adaptées à la situation du mandant.

Les informations utiles lui sont communiquées afin de lui permettre de confier la gestion de ses actifs, ou de prendre une décision d'investissement ou de désinvestissement, en toute connaissance de cause".

Article 322-64 : " Le devoir d'information et de conseil comporte la mise en garde contre les risques encourus ".



L'actualité de la médiation

Au niveau européen

a) FIN-NET (*Financial dispute resolution network*) un réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges transfrontaliers dans le domaine des services financiers

En février 2001, la Commission européenne a créé un réseau de coopération des États membres de l'Espace économique européen pour la résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur des services financiers.

Ce réseau a pour but d'aider les consommateurs à résoudre de manière rapide, simple et peu coûteuse, en évitant si possible un recours aux tribunaux, les différends qu'ils peuvent avoir avec les prestataires de services financiers (banques, compagnies d'assurances, entreprises d'investissement) établis dans un État membre autre que leur État d'origine.

En participant pleinement au développement des modes alternatifs de règlement des litiges, FIN-NET contribue ainsi à l'essor du marché européen des services financiers de détail. Il compte actuellement 48 membres, dont le médiateur de l'AMF. Les membres sont essentiellement des médiateurs ou des responsables de "commissions des litiges" ou de "commissions d'arbitrage des consommateurs" selon les pays. Ils se réunissent régulièrement au sein de la Commission de Bruxelles. Les réunions ont, notamment, pour objet d'échanger des informations sur les problèmes récurrents rencontrés par les membres dans leur champ de compétence respectif et de renforcer la coopération avec l'ECC-NET (European consumer centres network). ECC-NET est un réseau des centres européens des consommateurs, mis en place par la Commission européenne en 2005, qui traite des litiges transfrontaliers portant sur des domaines autres que celui des services financiers.

Les membres de FIN-NET se rencontrent également lors de conférences exceptionnelles, dont la prochaine organisée par l'*Ombudsman* de la FSA se tiendra à Londres, les 26, 27 et 28 septembre 2007.

Ils sont liés par un protocole d'accord qui, outre un cadre définissant les procédures de coopération transfrontalière, énonce des principes de base applicables à la résolution extrajudiciaire des litiges. Le protocole d'accord inclut une déclaration d'intention par laquelle les participants s'engagent à appliquer les normes de qualité définies dans la recommandation de la Commission du 30 mars 1998 (98/257/ CE) qui énonce les sept principes suivants :

- indépendance de l'organe de règlement des litiges pour garantir l'impartialité de son action ;
- transparence du système ;
- procédure contradictoire ;
- efficacité de la procédure passant par la prise de mesures devant garantir :
 - l'accès du consommateur à la procédure sans être obligé d'avoir recours à un représentant légal,
 - la gratuité de la procédure ou la fixation de coûts modérés,
 - la rapidité,
 - le rôle actif de l'organe de résolution,
- légalité : la décision de l'organe de règlement des litiges ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assure la législation de protection des consommateurs applicable au cas d'espèce ;
- liberté : la décision de l'organe ne peut être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci en ont été préalablement informées et l'ont expressément acceptée ;
- représentation : les parties peuvent, si elles le souhaitent, se faire représenter ou accompagner à tout stade de la procédure.

L'actualité de la médiation

Le réseau FIN-NET s'est, notamment, fixé pour mission, d'une part, d'améliorer la qualité du règlement des différends dans le cadre des systèmes de résolution extrajudiciaire des litiges d'ores et déjà existants au sein de l'ensemble de la Communauté européenne, d'autre part, d'accroître l'information des consommateurs sur les modes de règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Ces principes sont repris d'ores et déjà dans la Charte de la médiation de l'AMF et mis en œuvre dans la procédure d'instruction des dossiers.

b) La Directive MIF

L'article 53 de la Directive MIF énonce "Les États membres encouragent l'institution de procédures de plainte et de recours efficaces permettant le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation concernant les services d'investissement et les services auxiliaires fournis par les entreprises d'investissement, en faisant appel, le cas échéant à des organismes existants.

Les États membres veillent à ce qu'aucune disposition légale ou réglementaire n'empêche ces organismes de coopérer effectivement au règlement de litiges transfrontaliers ".

La transposition de la directive par l'ordonnance n°2007-544 du 12 avril 2007 a modifié, comme indiqué ci-dessus, l'article L 621-19 du code monétaire et financier.

c) Le projet de Directive sur la médiation civile et commerciale

Un projet de directive sur la médiation civile et commerciale a été présenté au Parlement européen et au Conseil par la Commission européenne.

Il a pour but d'encourager un recours accru à la médiation et faire en sorte que les parties puissent se fonder sur un cadre juridique prévisible et sûr.

En cours d'adoption au Parlement européen, cette Directive devra être ensuite transposée en droit interne.

Au niveau interne

a) Avis du Conseil national de la consommation (CNC) sur la médiation

Le Conseil national de la consommation avait rendu le 7 juillet 2004 un avis relatif à la médiation.

Le 27 mars 2007, le CNC a publié un nouvel avis destiné à encourager et développer le recours à la médiation en matière de consommation.

Il recommande que le recours à un processus de médiation soit gratuit et que le processus soit conduit dans un délai raisonnable, soit facilement accessible et aisément compréhensible.

Il souligne que le médiateur est appelé à jouer un rôle de prévention de litiges et qu'il doit lui être reconnu une capacité d'interpellation et une force de proposition pour suggérer des pistes d'amélioration et de modernisation.

b) Les préconisations du rapport de J. Delmas-Marsalet

La problématique de la commercialisation des produits financiers est au cœur des dossiers instruits par la médiation.

Aussi, le médiateur suivra avec intérêt les suites données aux préconisations en matière d'information et de conseil ainsi que celles relatives à l'amélioration du service après-vente et au développement des modes alternatifs de règlement des litiges, en particulier la médiation. Le rapport posant un premier principe consistant à " prévoir un Médiateur compétent en cas de litige relatif à des produits d'épargne (financière ou bancaire). L'existence et les coordonnées de ce Médiateur doivent être précisées à l'épargnant dans la réponse faite à sa réclamation, lorsque celle-ci lui est défavorable".

c) Exercice pour une Meilleure régulation

L'exercice pour une "Meilleure régulation²" a posé, notamment, la question de l'amélioration de la protection de l'investisseur.

Parmi les pistes retenues pour la mise en œuvre de cet objectif, défini notamment à la suite des débats instruits au sein de la Commission consultative "Epargnants et actionnaires minoritaires", le Collège de l'AMF a préconisé d'accroître la notoriété du médiateur de l'AMF.

Pour ce faire, l'action de communication et d'information auprès du public, déjà en place, sera continuée.

Par ailleurs, le dialogue avec les professionnels sera accentué afin qu'ils puissent porter à la connaissance de leur clientèle les procédures de réclamation et de règlement amiable de litiges instaurées en interne mais également celles effectuées par le service de la médiation de l'AMF.

De même, la représentation des épargnants dans le débat sur la régulation a fait l'objet d'une réflexion afin de l'améliorer.

Tous ces chantiers ont été suivis de manière très attentive par le médiateur qui contribuera également à leur aboutissement dans les mois à venir.

² Cf. rapport annuel AMF 2006 chapitre 7 page 277.



Les dossiers du médiateur

Répartition des médiations et des consultations par thèmes

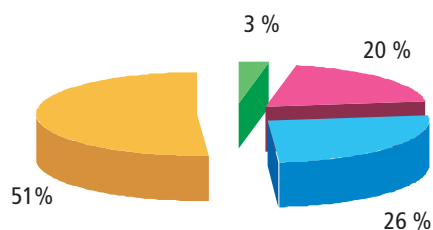
Les dossiers reçus sont répartis, dans la base de données du service de la médiation, entre les dix thèmes généraux suivants :

- produits collectifs ;
- gestion sous mandat ;
- transmission/exécution des ordres ;
- tenue de compte -conservation ;
- émetteurs ;
- fonctionnement général des marchés ;
- instruments financiers (autres que produits collectifs) ;
- démarchage, conseil en gestion de patrimoine et en investissements financiers ;
- organismes de contrôle et de tutelle ;
- divers.

Répartition des médiations et des consultations par thèmes

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006

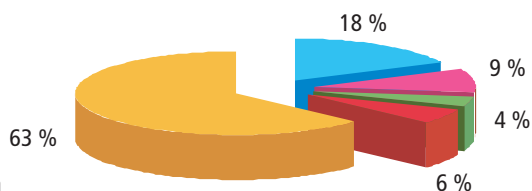
- Emetteurs + Fonctionnement général des marchés + Instruments financiers
- Réception transmission d'ordres
- Produits collectifs + Gestion sous mandat
- Divers



Répartition des consultations par thèmes

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006

- Emetteurs + Fonctionnement général des marchés + Instruments financiers
- Produits collectifs + Gestion sous mandat
- Réception transmission d'ordres
- Rôle du régulateur : démarchage, conseil en gestion de patrimoine et en investissement financier, organismes de contrôle/tutelle/défense
- Divers



Comme en 2005, est confirmé un fort pourcentage de demandes portant sur des questions rattachées au domaine des "émetteurs", aux "anomalies de marché" et "aux instruments financiers".

Les dossiers du médiateur

a) Les opérations financières et les anomalies de marché

En ce qui concerne les opérations financières, comme les années précédentes, le service de la médiation a dû faire œuvre pédagogique pour expliquer le rôle de l'AMF. Le simple rappel du texte législatif ou réglementaire encadrant la mission de l'Autorité aux différents stades de l'opération ne suffit pas à apaiser les inquiétudes et les interrogations, par exemple sur la portée du visa accordé. Il n'est pas rare qu'après une première réponse, le service soit de nouveau interrogé.

Outre les demandes d'explication et les critiques sur les modalités de fixation du prix et l'insuffisance présumée de la prise en compte des intérêts des épargnants individuels, certaines réclamations relatives aux opérations financières portent sur le déroulement de la procédure elle-même.

Il est ainsi souvent reproché à l'intermédiaire ou au teneur de compte conservateur un manque d'information ou une insuffisance de précision dans l'information donnée.

Comme en 2005, de nombreuses réclamations ont porté sur les droits de souscription. En l'état de la réglementation, il faut veiller à ce que les actionnaires soient correctement informés des modalités d'exercice et du sort des droits non exercés. Ainsi, serait-il souhaitable que l'information sur la mise en œuvre de la clause de sauvegarde figure dans la convention de compte et dans chaque avis d'OST (opération sur titre), que la nécessaire fixation d'une période de souscription plus courte, identique pour tous les teneurs de compte laisse à l'actionnaire un temps suffisant pour transmettre ses instructions lorsqu'il souhaite souscrire de nouvelles actions et que lorsque les investisseurs acquièrent sur le marché des droits après la date limite fixée par le teneur de compte pour les exercer, une mise en garde leur soit fournie, soit par le site Internet, soit par les services chargés de la réception transmission de l'ordre.

Sont restées fréquentes les réclamations faisant état d'anomalies de marché ou de problèmes d'information émanant de sociétés en difficultés. Les épargnants évoquent l'existence de manipulations de cours frauduleuses dont ils exigent la mise au jour et la sanction. Le service doit expliquer aux requérants que même si des investigations devaient être effectuées, ils ne seraient pas tenus informés de l'évolution de l'enquête ou du contrôle compte tenu de la confidentialité de ces procédures.

L'utilisation d'Internet et notamment des forums des courtiers en ligne amplifie ce phénomène d'alerte en propageant des rumeurs et en permettant d'organiser l'envoi en masse de lettres-types au médiateur pour appeler l'attention de l'AMF sur telle ou telle valeur.

Dans ces cas-là, après un premier examen, les courriers reçus sont transmis aux services spécialisés de l'Autorité. C'est ainsi qu'en 2006, la Direction des enquêtes et de la surveillance des marchés a été destinataire de 126 dénonciations d'opérations présumées suspectes par les épargnants, demandes d'enquêtes et d'expertise sur des cas complexes d'évolution de cours.

Au cours de l'année 2006, certaines de ces "dénonciations" ont permis d'engager des procédures de contrôle sur pièces ou sur place ou de publier des mises en garde sur le site Internet de l'Autorité.

Lorsque le service est saisi de faits susceptibles de constituer des infractions pénales, la transmission du dossier à l'autorité judiciaire est proposée et si des procédures sont engagées, il est tenu au courant de leur évolution.

b) Les dénonciations de pratiques irrégulières

La procédure d'alerte a été utilisée en 2006 afin de mettre en garde le public à la suite de dénonciations de pratiques irrégulières parvenues au service de la médiation et traitées par lui selon un processus rationalisé et préservant les droits de défense.

Ainsi, pour l'année, sept mises en garde ont été publiées sur le site Internet de l'AMF et relayées dans la presse.

- STEIN FITZGERALD	14 juin 2006
- OXBRIDGE International Ltd	25 juillet 2006
- J.P. GALLIEN	31 juillet 2006
- SBI International	20 septembre 2006
- SOUTHERNCROSS MERGERS & ACQUISITIONS	23 octobre 2006
- R. MENARD	4 décembre 2006
- CTA BANK	15 décembre 2006

c) Les incidents de cotation

En application de l'article 4404/2 du livre I des règles de marché, l'entreprise de marché peut, de sa seule initiative ou sur demande motivée de l'émetteur concerné, suspendre la négociation d'un titre pour empêcher ou arrêter un fonctionnement erratique du marché. Par ailleurs, l'entreprise de marché suspend la négociation à la demande d'une

autorité compétente. La suspension de cotation fait l'objet d'un avis d'EURONEXT PARIS qui indique son origine, ses raisons, sa date d'effet et les conditions de reprise de la cotation. A défaut, l'avis indique que la cotation est suspendue jusqu'à nouvel avis. Il n'existe pas de délai maximum de suspension de cotation.

Comme en 2005, nombreux ont été les épargnants à se plaindre de n'avoir aucune information à la suite d'une interruption ou d'une suspension de cotation. Il en est ainsi de la suspension dans l'attente d'un communiqué de la société ou de la révélation tardive d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire. Dans ce dernier cas, même si l'Autorité tient régulièrement à jour sur son site Internet la liste des sociétés qui ne publient pas dans les délais leurs comptes, les actionnaires individuels ont souvent l'impression d'être pris en otage ou laissés pour compte et demandent conseil sur la conduite à tenir lorsqu'ils apprennent l'issue de la procédure judiciaire.

Répartition des médiations par thèmes

Répartition des médiations
par thèmes



Les dossiers du médiateur

Par rapport à 2005, on constate :

- une légère augmentation des demandes de médiation portant sur les "Emetteurs, le fonctionnement général des marchés et les instruments financiers" : 23 % au lieu de 18 % ;
- une légère diminution des demandes de médiation portant sur " la Réception-transmission d'ordres " : 37 % au lieu de 41 %.

a) Le traitement par la médiation des réclamations reçues lors de placement de titres dans le public

Dans les jours qui ont suivi l'admission des titres d'EDF sur l'Eurolist, des investisseurs particuliers ont informé le service de la médiation, soit lors des permanences téléphoniques, soit par courrier, que des actions avaient été inscrites sur leurs comptes alors qu'ils n'avaient transmis aucune instruction ni signé aucun ordre en ce sens. Lors des précédentes privatisations - notamment celle de GDF - la médiation n'avait reçu aucune réclamation de ce type.

Conformément à sa mission de résolution amiable des litiges individuels, le service de la médiation s'est attaché à rechercher pour les plaintes reçues, une solution permettant de remédier aux dysfonctionnements et de préserver les intérêts des clients.

Dans les deux mois suivants, des plaintes en ce sens ont continué de parvenir à l'AMF, sans qu'aucune des réclamations initiales ne soit retirée, alors même que le cours du titre avait évolué à la hausse.

Les établissements mis en cause ont été questionnés selon la démarche habituelle d'instruction des dossiers, dans le respect du contradictoire et des droits de la défense.

Dans un souci d'efficacité et afin de faire bénéficier du même traitement l'ensemble des clients, il a été aussi demandé aux établissements de transmettre à la médiation un état des situations similaires détectées en interne, accompagné des documents justificatifs, ainsi que les suites données à ces dossiers.

Au total, ce sont 527 dossiers qui ont ainsi été traités et régularisés.

Il y a lieu de souligner de la part de l'ensemble des établissements mis en cause, l'esprit de coopération et de parfaite compréhension de la démarche destinée à régler, à l'amiable et en prenant en compte les arguments des deux parties en cause, les situations conflictuelles.

On ne peut que se réjouir du succès et de l'efficacité de cette coopération.

Sur le fond, les modes de régularisation ont été différents selon les établissements. Certains ont privilégié l'annulation de l'opération à la vente des titres suivie du remboursement de la différence entre le prix d'achat et le prix de la vente, frais inclus. Dans ce dernier cas, le service de la médiation s'est assuré que la régularisation n'emporterait aucune conséquence négative sur le plan fiscal au titre de l'impôt sur le revenu 2005 dans l'hypothèse où le seuil de cessions serait dépassé. Ainsi a-t-il pu constater qu'afin de neutraliser l'impact lié à une souscription d'actions non désirée, certains établissements s'étaient engagés à rembourser le surcroît d'impôt éventuel et d'autres s'étaient assurés immédiatement de l'absence de conséquence fiscale.

Certains établissements ont déclaré avoir engagé des programmes de formation de leur réseau.

Cette opération particulière conduit à rappeler les règles régissant l'introduction d'une valeur sur le marché :

- les prestataires de services d'investissement sont tenus, en application de l'article L. 533-4 du code monétaire et financier de respecter les règles de bonne conduite destinées à garantir la protection des investisseurs et la régularité des opérations et, notamment, de se comporter avec loyauté et agir avec équité au mieux des intérêts des clients et de l'intégrité du marché en se conformant à toutes les réglementations applicables à l'exercice de leur activité, prescriptions reprises à l'article 321-24 du règlement général de l'AMF ;

- les publicités relatives à l'opération doivent, notamment, annoncer qu'un prospectus a été ou sera publié et indiquer où les investisseurs peuvent ou pourront se le procurer (article 212-28 du règlement général de l'AMF) ;
- la commercialisation ne peut, en application de l'article L. 412-1 du code monétaire et financier, débiter qu'après que l'AMF a apposé son visa sur le prospectus. Préalablement à la délivrance du visa, seules des informations générales peuvent être diffusées par les établissements chargés du placement ;
- toute information diffusée oralement ou par écrit doit être, aux termes de l'article 212-29 du règlement général de l'AMF, cohérente avec les informations fournies dans le prospectus ;
- les souscriptions des titres ne peuvent être considérées comme valides que si elles résultent d'instructions écrites expresses du client, l'article 332-6 du règlement général de l'AMF faisant l'obligation aux teneurs de compte conservateurs de s'assurer que les mouvements d'instruments financiers affectant le compte d'un client se réalisent exclusivement sur instruction de celui-ci.

b) La commercialisation des produits financiers

L'étude des dossiers de médiation fait apparaître un certain nombre de thèmes récurrents d'une année sur l'autre. Il en est ainsi des litiges liés à la commercialisation de produits de gestion collective, qui a continué en 2006 à faire l'objet de nombreuses réclamations.

En 2006, le service de la médiation a reçu, parmi d'autres réclamations du même type, de nombreuses demandes relatives à un FCP structuré afin de permettre au souscripteur de recevoir à l'échéance, sous réserve d'avoir réinvesti dans le fonds les dividendes et avoirs fiscaux, le capital initialement investi, majoré ou diminué de la variation de l'indice DJ Euro Stoxx 50.

Il a fallu expliquer les modalités de remboursement et, notamment, que l'indice ayant chuté de 32,68 %, le capital investi avait été amputé de 12,68 %, compte tenu du type de gestion "cousin" et que le nombre de parts supplémentaires attribuées en contrepartie des dividendes et avoirs fiscaux réinvestis dans le fonds ne venait, en aucun cas, augmenter la protection.

Comme en 2005, le service de la médiation a continué de suivre le traitement de plaintes relatives au produit Bénéfic : 41 demandes ont été reçues en 2006 dont certaines ont abouti à un accord, comme une indemnisation de 14 451 euros, représentant la perte en capital, versée aux plaignants.

La plupart de ces plaintes dénoncent des manquements à l'obligation d'information et de conseil lors de la commercialisation ou en cours de vie du produit financier. Elles mettent parfois en cause la publicité.

Il faut rappeler que la constitution d'un OPCVM ou d'un compartiment d'OPCVM est soumise à l'agrément de l'AMF et sa commercialisation ne peut intervenir qu'après obtention de cet agrément. Cet agrément est subordonné au dépôt, auprès de l'AMF, d'un dossier.

Selon l'article 411-50 du règlement général, "L'AMF peut exiger communication de tous les documents établis ou diffusés par un OPCVM, sa société de gestion de portefeuille et toute personne le distribuant. Elle peut en faire modifier à tout moment la présentation et la teneur. La publicité concernant des OPCVM ou des compartiments doit être cohérente avec l'investissement proposé et mentionner, le cas échéant, les caractéristiques moins favorables et les risques inhérents aux options qui peuvent être le corollaire des avantages énoncés. Elle doit mentionner l'existence d'un prospectus simplifié et le lieu où il est tenu à disposition de l'investisseur".

Les dossiers du médiateur

En outre, l'Instruction d'application n° 2005-01 relative aux procédures d'agrément et à l'information périodique des OPCVM français et des OPCVM étrangers commercialisés en France, prévoit, dans la partie "Constitution du dossier pour une demande d'agrément", que si l'OPCVM est un fonds à formule ou un OPCVM relevant de l'article L. 214-35 du code monétaire et financier (OPCVM ARIA), le programme de commercialisation relatif à l'OPCVM (dont supports commerciaux) doit être fourni.

De même, l'article 322-66, prévoit que l'AMF peut exiger des sociétés de gestion, avant leur publication ou distribution, la communication des documents publicitaires et demander une modification de leur teneur.

Enfin, le 24 mai 2005, un communiqué a été publié sur le site de l'AMF, qui procède à une série de rappels sur les conditions de souscription des fonds à formule et des fonds mettant en œuvre une gestion structurée.

De l'expérience de la médiation, il ressort que la problématique de la publicité est inséparable de celle de l'information et du conseil. En effet, la prise de décision de souscrire à tel ou tel produit financier ne résulte jamais exclusivement de la publicité. Les plaignants font référence aux documents publicitaires pour signaler que ces documents les ont incités à aller voir leur conseiller afin d'avoir plus d'explications sur le produit. Ils indiquent également les avoir examinés après coup pour vérifier s'ils comportaient des scénarios d'évolution défavorable ou négative.

En effet, la plupart des épargnants n'ont pas encore en la matière l'autonomie nécessaire pour pouvoir choisir, comparer, expertiser l'ensemble des produits du même type qui leur sont offerts par différents établissements, la distribution des produits financiers se faisant en majorité par les grands réseaux bancaires proposant des produits "maison".

Le plus souvent, ils ne font même pas de différence quant à la nature des documents qui leur sont remis et confondent les documents d'information officiels, prospectus, notice, et les supports publicitaires. Dans ces derniers documents, la mention des risques figure en petits caractères, en note de bas de page alors que les avantages sont mis en avant de manière ludique.

La plupart du temps, les épargnants ne lisent pas la notice ou le prospectus et se contentent de signer la mention destinée à établir qu'ils l'ont effectivement fait sur le bulletin de souscription. L'élément essentiel de leur décision est le discours du professionnel qui les accompagne, c'est-à-dire l'explication et le conseil, voire la forte incitation à souscrire.

Le principal grief qui ressort de nos dossiers est le sentiment d'avoir eu sa confiance trahie par un conseiller et non d'avoir cru une publicité abusive.

Rendre le prospectus plus clair et s'assurer de sa remise préalable nous semblent une priorité.

En tout état de cause, à côté des dispositions législatives ou réglementaires applicables aux professionnels, sans doute encore à compléter et préciser, dans la suite des recommandations du rapport Delmas-Marsalet, par des règles de conduite à inscrire dans des codes professionnels, l'amélioration des conditions de commercialisation des produits financiers, dont la publicité n'est qu'un élément, passe également par une responsabilisation des épargnants.

Les efforts en matière de formation et d'information du public, par exemple la création de l'Institut destiné à la formation des épargnants, sont à souligner, sans oublier l'action pédagogique des différents régulateurs. Pour l'AMF, de nombreuses informations relatives aux produits et aux acteurs se trouvent sur son site Internet ou peuvent être demandées lors des permanences téléphoniques ouvertes au public.

A cet égard, la facilité avec laquelle certains répondent au démarchage par téléphone ou messagerie électronique afin d'acheter des actions de sociétés étrangères inconnues en France ou de participer à des montages destinés à leur assurer des gains extraordinaires montre le chemin qui reste encore à parcourir dans cette voie.

Comme les années précédentes, on ne peut que recommander aux investisseurs la plus grande prudence.

Ils ne doivent pas hésiter à poser le maximum de questions, notamment sur la garantie en capital, les frais ou la durée recommandée du placement. Ils doivent s'assurer de bien lire l'ensemble des documents fournis.

Les professionnels doivent s'efforcer de documenter chaque étape de la transaction afin de constituer des preuves de leur démarche et du respect des règles de bonne conduite quant aux objectifs des investisseurs et de l'adéquation des produits proposés.

c) La gestion sous mandat

En matière de mandat de gestion, les réclamations portent toujours sur le devoir d'information et de conseil des prestataires.

Les épargnants dénoncent une mauvaise adéquation de l'orientation choisie au moment de l'entrée en relation, un suivi irrégulier, voire inexistant du portefeuille géré ainsi qu'une absence d'ajustement en cas de pertes importantes. On ne peut que reprendre les recommandations habituelles de plus grande précision de part et d'autre au moment du choix de l'orientation dans un document écrit et détaillé. Tout au long du mandat, l'échange doit être régulier et documenté entre le professionnel et son client qui devrait être avisé sans délai et par écrit de tout changement d'orientation.

Ces recommandations sont d'autant plus importantes que les demandes de médiation, en matière de gestion sous mandat, reçoivent très rarement une réponse positive des professionnels mis en cause, dans la mesure où ils ne sont soumis qu'à une obligation de moyens et où l'existence de pertes ne suffit pas à caractériser une faute à leur rencontre.

Perspectives

Si l'année 2006 a été riche d'encouragements pour le service de la médiation, l'évolution constatée devra être confirmée.

Du côté des investisseurs, un nombre croissant d'entre eux devra être informé de l'existence du médiateur de l'AMF afin que la possibilité de voir leur réclamation de nouveau examinée soit ouverte à tous.

Il n'est pas inutile de rappeler que le médiateur de l'AMF n'intervient que lorsque toutes les voies de recours internes sont épuisées et que, dès lors, son intervention ne vient jamais en concurrence, mais en complément, des services de traitement des réclamations au sein des établissements.

Du côté des professionnels, on ne peut que se réjouir du dialogue constructif, qui existe déjà, tant pour le règlement amiable des dossiers particuliers que pour la discussion relative aux préconisations d'amélioration qui peuvent être faites, au-delà des cas spécifiques.

Nul doute que ces liens devront être encore enrichis afin que, témoin privilégié des difficultés d'application ou d'interprétation ou de la réglementation, le médiateur puisse remplir totalement sa mission d'alerte et de prévention des risques.



Annexe I

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (*) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (98/257/CE)

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 155,

considérant que le Conseil, dans ses conclusions approuvées par le Conseil «Consommateurs» du 25 novembre 1996, a souligné que le souci de renforcer la confiance des consommateurs dans le fonctionnement du marché intérieur et leur capacité à tirer pleinement parti de possibilités que ce dernier leur offre englobe la possibilité pour les consommateurs de régler leurs litiges de manière efficace et adéquate par la voie de procédures extrajudiciaires ou d'autres procédures comparables ;

considérant que le Parlement européen, dans sa résolution du 14 novembre 1996⁽¹⁾, a souligné qu'il est impératif que ces procédures satisfassent à des critères minimaux qui garantissent l'impartialité de l'organe, l'efficacité de la procédure, sa publicité et sa transparence et a invité la Commission à élaborer des propositions en la matière ;

considérant que la majorité des litiges de consommation, de par leur nature, se caractérisent par une disproportion entre l'enjeu économique de l'affaire et le coût de leur règlement judiciaire; que les difficultés éventuelles liées aux procédures judiciaires peuvent, notamment dans le cas des conflits transfrontaliers, dissuader le consommateur de faire valoir effectivement ses droits ;

considérant que le «Livre vert sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché unique» a fait l'objet d'une très large consultation dont les résultats ont confirmé la nécessité et l'urgence d'une action communautaire destinée à améliorer la situation actuelle ;

considérant que l'expérience acquise par plusieurs États membres démontre que les mécanismes alternatifs de règlement non judiciaire des litiges de consommation, pourvu que le respect de certains principes essentiels soit garanti, peuvent assurer de bons résultats, tant pour les consommateurs que pour les entreprises, en réduisant le coût et la durée du règlement des litiges de consommation ;

considérant que l'établissement de tels principes au niveau européen faciliterait la mise en oeuvre de procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges de consommation; que, eu égard aux conflits transfrontaliers, ceci augmenterait la confiance mutuelle des organes extrajudiciaires existant dans les différents États membres ainsi que la confiance des consommateurs dans les différentes procédures nationales existantes; que ces critères faciliteront la possibilité pour les prestataires de services extrajudiciaires établis dans un État membre d'offrir leurs services dans un autre État membre ;

considérant que, parmi les conclusions du livre vert, figurait l'adoption d'une «recommandation de la Commission dans le but d'améliorer le fonctionnement des systèmes d'"ombudsman" (médiateur) chargés du traitement des litiges de consommation» ;

considérant que la nécessité d'une telle recommandation a été soulignée au cours de la consultation sur le livre vert et a été confirmée au cours de la consultation sur la communication «plan d'action» par une très grande majorité des parties concernées ;

considérant que la présente recommandation doit se limiter aux procédures qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution; que, par conséquent, ne sont pas visées les procédures qui se limitent à une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord ;

Annexe I

considérant que les décisions des organes extrajudiciaires peuvent être à effet contraignant pour les parties, se résumer à des simples recommandations ou à des propositions de transactions qui doivent être acceptées par les parties; que, aux fins de la présente recommandation, ces différents cas sont couverts par le terme «décision» ;

considérant que l'impartialité et l'objectivité de l'organe responsable pour la prise des décisions sont des qualités nécessaires pour garantir la protection des droits des consommateurs et pour accroître leur confiance dans les mécanismes alternatifs de résolution des litiges de consommation ;

considérant qu'un organe ne peut être impartial que si, dans l'exercice de ses fonctions, il n'est pas soumis à des pressions qui pourraient influencer sa décision; qu'il faut ainsi assurer son indépendance sans que cela implique l'établissement des garanties aussi strictes que celles qui visent à assurer l'indépendance des juges dans le cadre du système judiciaire ;

considérant que, lorsque la décision est prise d'une façon individuelle, l'impartialité de la personne responsable ne peut être garantie que si celle-ci fait preuve d'indépendance et des qualifications nécessaires et agit dans un environnement qui lui permet de décider d'une façon autonome; que ceci implique que cette personne jouit d'un mandat d'une durée suffisante pendant lequel elle ne peut pas être destituée sans juste motif ;

considérant que, lorsque la décision est prise d'une façon collégiale, la participation paritaire des représentants des consommateurs et des professionnels est un moyen adéquat pour assurer cette indépendance ;

considérant que, afin d'assurer l'information adéquate des personnes intéressées, il faut garantir la transparence de la procédure et de l'activité des organes responsables pour la résolution des litiges; que l'absence de transparence peut porter préjudice aux droits des parties et induire des réticences à l'égard des procédures extrajudiciaires de

résolution des litiges de consommation ;

considérant que les intérêts des parties ne peuvent être sauvegardés que si la procédure leur permet de faire valoir leur point de vue devant l'organe compétent et de s'informer sur les faits avancés par l'autre partie et, le cas échéant, sur les déclarations des experts; que ceci n'implique pas forcément une audition orale des parties ;

considérant que les procédures extrajudiciaires visent à faciliter l'accès des consommateurs à la justice; qu'elles doivent ainsi, dans un but d'efficacité, remédier à certains problèmes soulevés dans le cadre judiciaire, tels que les frais élevés, les délais longs et l'utilisation de procédures lourdes ;

considérant que, afin d'accroître l'efficacité et l'équité de la procédure, il convient d'attribuer à l'organe compétent un rôle actif qui lui permet de prendre en considération tout élément utile à la résolution du litige; que ce rôle actif s'avère encore plus important dans la mesure où, dans le cadre des procédures extrajudiciaires, les parties agissent souvent sans bénéficier de l'aide d'un conseiller juridique ;

considérant que les organes extrajudiciaires peuvent décider non seulement sur la base de dispositions légales mais aussi en équité et sur la base de codes de conduite; que, toutefois, cette flexibilité à l'égard du fondement de leurs décisions ne doit pas avoir comme résultat de diminuer le niveau de la protection du consommateur par rapport à la protection que lui assurerait, dans le respect du droit communautaire, l'application du droit par les tribunaux ;

considérant que les parties ont le droit d'être informées des décisions rendues et de leurs motifs; que la motivation des décisions est un élément nécessaire pour assurer la transparence et la confiance des parties dans le fonctionnement des procédures extrajudiciaires ;

considérant que, conformément à l'article 6 de la convention européenne des droits de l'homme, l'accès aux tribunaux est un droit fondamental qui ne connaît pas d'exceptions; que,

Annexe I

lorsque le droit communautaire garantit la libre circulation des marchandises et des services sur le marché intérieur, la possibilité pour les opérateurs, y inclus les consommateurs, de saisir les juridictions d'un État membre pour trancher les litiges auxquels leurs activités économiques peuvent donner lieu, au même titre que les ressortissants de cet État, constitue le corollaire de ces libertés; que les procédures extrajudiciaires ne peuvent pas avoir comme objectif de remplacer le système judiciaire; que, par conséquent, l'utilisation de la voie extrajudiciaire ne peut priver le consommateur de son droit d'accès aux tribunaux que lorsqu'il l'accepte expressément, en pleine connaissance de cause et postérieurement à la naissance du litige ;

considérant que, parfois et indépendamment de l'objet et de la valeur du litige, les parties, et notamment le consommateur en tant que partie au contrat économiquement considérée plus faible et juridiquement moins expérimentée que son cocontractant, peuvent avoir besoin de l'assistance et des conseils juridiques d'une tierce personne pour mieux défendre et protéger leurs droits ;

considérant que, afin d'atteindre un niveau de transparence et de diffusion des procédures extrajudiciaires qui assure le respect des principes exposés dans la présente recommandation, ainsi que de faciliter leur mise en réseau, la Commission prendra l'initiative de créer une base de données concernant les organes extrajudiciaires de résolution des conflits de consommation offrant ces garanties; que le contenu de la base de données sera constitué de l'information que les États membres qui veulent participer à cette initiative communiqueront à la Commission; que, pour permettre une information standardisée et pour simplifier la transmission de ces données, une fiche d'information standard sera mise à la disposition des États membres ;

considérant, enfin, que l'établissement de principes minimaux concernant la création et le fonctionnement des procédures extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation

apparaît, dans ces conditions, nécessaire au niveau communautaire pour appuyer et compléter, dans un domaine essentiel, les initiatives menées par les États membres afin de réaliser, conformément à l'article 129 A du traité, un niveau élevé de protection des consommateurs, et n'excède pas ce qui est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des procédures extrajudiciaires; qu'il est donc conforme au principe de subsidiarité,

RECOMMANDE:

que tout organe existant ou à créer ayant comme compétence la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation respecte les principes suivants :

I. Principe d'indépendance

L'indépendance de l'organe responsable pour la prise de la décision est assurée de façon à garantir l'impartialité de son action.

Lorsque la décision est prise de façon individuelle, cette indépendance est, notamment, garantie par les mesures suivantes :

- la personne désignée possède la capacité, l'expérience et la compétence, notamment en matière juridique, nécessaires pour la fonction,
- la personne désignée jouit d'un mandat d'une durée suffisante pour assurer l'indépendance de son action sans pouvoir être destituée sans juste motif,
- lorsque la personne désignée est nommée ou payée par une association professionnelle ou par une entreprise, elle ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour cette association professionnelle ou un de ses membres ou pour l'entreprise en cause.

Lorsque la prise de décision est faite d'une façon collégiale, l'indépendance de l'organe responsable pour la prise de la décision peut être assurée par la représentation paritaire des

Annexe I

consommateurs et des professionnels ou par le respect des critères énoncés ci-dessus.

II. Principe de transparence

Des moyens appropriés sont instaurés afin de garantir la transparence de la procédure. Ces moyens comportent :

- 1) la communication par écrit ou sous toute autre forme appropriée, à toute personne qui le demande, des informations suivantes :
 - une description précise des types de litiges qui peuvent être soumis à l'organe ainsi que les limites éventuellement existantes par rapport à la couverture territoriale et à la valeur de l'objet des litiges,
 - les règles relatives à la saisine de l'organe, y compris les démarches préalables éventuellement imposées au consommateur, ainsi que d'autres règles procédurales, notamment celles relatives au caractère écrit ou oral de la procédure, à la comparution personnelle et aux langues de la procédure,
 - le coût éventuel de la procédure pour les parties, y compris les règles concernant le partage des frais à l'issue de la procédure,
 - le type de règles sur lesquelles se fondent les décisions de l'organe (dispositions légales, équité, codes de conduite, etc.),
 - les modalités de prise de décision au sein de l'organe,
 - la valeur juridique de la décision, en précisant clairement si elle est ou non de nature contraignante, pour le professionnel ou pour les deux parties. Si la décision est d'une nature contraignante, les sanctions applicables en cas de non-respect de la décision doivent être précisées. Il en est de même des voies de recours éventuellement existantes pour la partie qui n'a pas obtenu satisfaction;
- 2) la publication, par l'organe compétent, d'un rapport annuel relatif aux décisions rendues, permettant d'évaluer les

résultats obtenus et d'identifier la nature des litiges qui lui ont été soumis.

III. Principe du contradictoire

La procédure à suivre comporte la possibilité, pour toutes les parties concernées, de faire connaître leur point de vue à l'organe compétent et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, ainsi que, le cas échéant, des déclarations des experts.

IV. Principe de l'efficacité

L'efficacité de la procédure est assurée par des mesures garantissant :

- l'accès du consommateur à la procédure, sans être obligé d'utiliser un représentant légal,
- la gratuité de la procédure ou la fixation de coûts modérés,
- la fixation de délais courts entre la saisine de l'organe et la prise de la décision,
- l'attribution d'un rôle actif à l'organe compétent, lui permettant de prendre en considération tout élément utile à la résolution du litige.

V. Principe de légalité

La décision de l'organe ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État sur le territoire duquel l'organe est établi. S'agissant de litiges transfrontaliers, la décision de l'organe ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle, dans les cas prévus à l'article 5 de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles.

Toute décision est motivée et communiquée par écrit ou sous toute autre forme appropriée aux parties concernées, dans les meilleurs délais.

Annexe I

VI. Principe de liberté

La décision de l'organe ne peut être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci en ont été préalablement informées et l'ont expressément accepté.

L'adhésion du consommateur à la procédure extrajudiciaire ne peut pas résulter d'un engagement antérieur à la naissance du différend, lorsque cet engagement a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement judiciaire du litige.

VII. Principe de représentation

La procédure ne peut pas priver les parties du droit de se faire représenter ou accompagner par un tiers à tout stade de la procédure.

LA PRÉSENTE RECOMMANDATION s'adresse aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, à toute personne physique ou morale responsable pour la création ou le fonctionnement de tels organes, ainsi qu'aux États membres, dans la mesure où ils y participent.

Fait à Bruxelles, le 30 mars 1998.

Par la Commission,

Emma BONINO,

Membre de la Commission.

Annexe II

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

(Partie Législative)

Article L621-19

(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 1, art. 17, art. 46 V 1° Journal Officiel du 2 août 2003)

(Ordonnance n° 2005-429 du 6 mai 2005 art. 82 Journal Officiel du 7 mai 2005)

(Loi n° 2005-811 du 20 juillet 2005 art. 1 I Journal Officiel du 21 juillet 2005)

(Loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005 art. 17 Journal Officiel du 16 décembre 2005)

L'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, en tant que de besoin, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

Elle peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers et le statut des prestataires de services d'investissement.

Elle établit chaque année un rapport au Président de la République et au Parlement, qui est publié au Journal officiel de la République française.

Le président de l'Autorité des marchés financiers est entendu, sur leur demande, par les commissions des finances des deux assemblées et peut demander à être entendu par elles.

Article L621-19

(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 1, art. 17, art. 46 V 1° Journal Officiel du 2 août 2003)

(Ordonnance n° 2005-429 du 6 mai 2005 art. 82 Journal Officiel du 7 mai 2005)

(Loi n° 2005-811 du 20 juillet 2005 art. 1 I Journal Officiel du 21 juillet 2005)

(Loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005 art. 17 Journal Officiel du 16 décembre 2005)

(Ordonnance n° 2007-544 du 12 avril 2007 art. 5 Journal Officiel du 13 avril 2007 en vigueur le 1er novembre 2007)

L'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Elle peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers et le statut des prestataires de services d'investissement.

Elle établit chaque année un rapport au Président de la République et au Parlement, qui est publié au Journal officiel de la République française.

Le président de l'Autorité des marchés financiers est entendu, sur leur demande, par les commissions des finances des deux assemblées et peut demander à être entendu par elles.

Annexe III

CHARTRE DE LA MÉDIATION

Le médiateur a pour mission de concilier les parties en désaccord dans le cas des différends à caractère individuel soumis à l'AMF : réclamation d'un investisseur, personne physique ou morale, à l'encontre d'un émetteur ou d'un prestataire de services d'investissement.

Les concours et moyens nécessaires à l'exercice de sa mission sont fournis par l'AMF.

Après instruction du dossier, le médiateur propose aux parties son intervention.

La procédure de médiation ne commence qu'après l'accord des deux parties.

Le médiateur ne peut être saisi ni poursuivre la médiation si une enquête de l'AMF est en cours ou si une action judiciaire a été engagée.

La saisine est confidentielle tant pour le médiateur que pour les parties.

Le médiateur peut, autant qu'il le souhaite, recueillir toutes les informations relatives au différend auprès des parties et des services de l'AMF. Il garde la confidentialité des informations qui lui sont communiquées sauf autorisation des parties.

Dans l'hypothèse où le médiateur présente une proposition de solution négociée du différend, cette proposition ne lie pas les parties, et celles-ci s'interdisent d'en faire état devant les tribunaux ; elles conservent à tout moment le droit de saisir les tribunaux.

La durée maximale de la médiation est en principe de trois mois, sauf décision du médiateur prise en accord avec les parties.

Chaque année, un rapport écrit de ses activités sera présenté par le médiateur au collège de l'AMF.

Annexe IV

CHARTRE DES MEDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

(Extraits)

Les signataires de cette charte, signée le 16 septembre 2004, ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends (...).

La médiation institutionnelle est un " Mode alternatif de règlement des litiges ". Comme la médiation conventionnelle, elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges spécifiques et individuels entre les personnes physiques ou morales et les institutions ou les entreprises.

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre - direct ou indirect - (...). L'objectif de la médiation est l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction des usagers (...).

Les médiateurs institutionnels sont des personnes qui ont un rôle clé non seulement dans le règlement des différends entre l'institution et son public mais également un rôle préventif et catalyseur de changement au sein des institutions ou des entreprises (...).

Les médiateurs du service public veillent en tout premier lieu au respect des règles de droit et ils s'appuient sur les valeurs intrinsèques de la médiation : la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, l'équité (le médiateur peut émettre des recommandations en équité ; en effet si une règle ou une pratique peuvent être adaptées à la grande masse des utilisateurs, elles peuvent être insupportables pour un cas particulier), l'impartialité par rapport au plaignant, à l'entreprise, à l'administration, le respect du principe du contradictoire, la transparence de l'activité, la confidentialité (...).

Ils ont aussi une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions (...).

Le statut particulier des médiateurs institutionnels est une garantie de leur impartialité dans le règlement des litiges. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution ou entreprise (...).

La personnalisation de la fonction et son positionnement au cœur de l'institution permet au médiateur de réduire la distance entre un citoyen et l'institution (...) et de placer ainsi les parties sur un même plan afin d'établir un dialogue équilibré (...).

Les signataires fin 2006 :

Le Médiateur de la Caisse des dépôts et consignations, le Médiateur d'EDF ;

le Médiateur de l'Education nationale, le Médiateur de l'assurance ;

le Médiateur de France 2, le Médiateur de France 3 ;

le Médiateur des programmes de France Télévision ;

le Médiateur de Gaz de France, le Médiateur de La Poste ;

la Médiatrice de la Ville de Paris ;

le Médiateur du Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ;

le Médiateur de la RATP ;

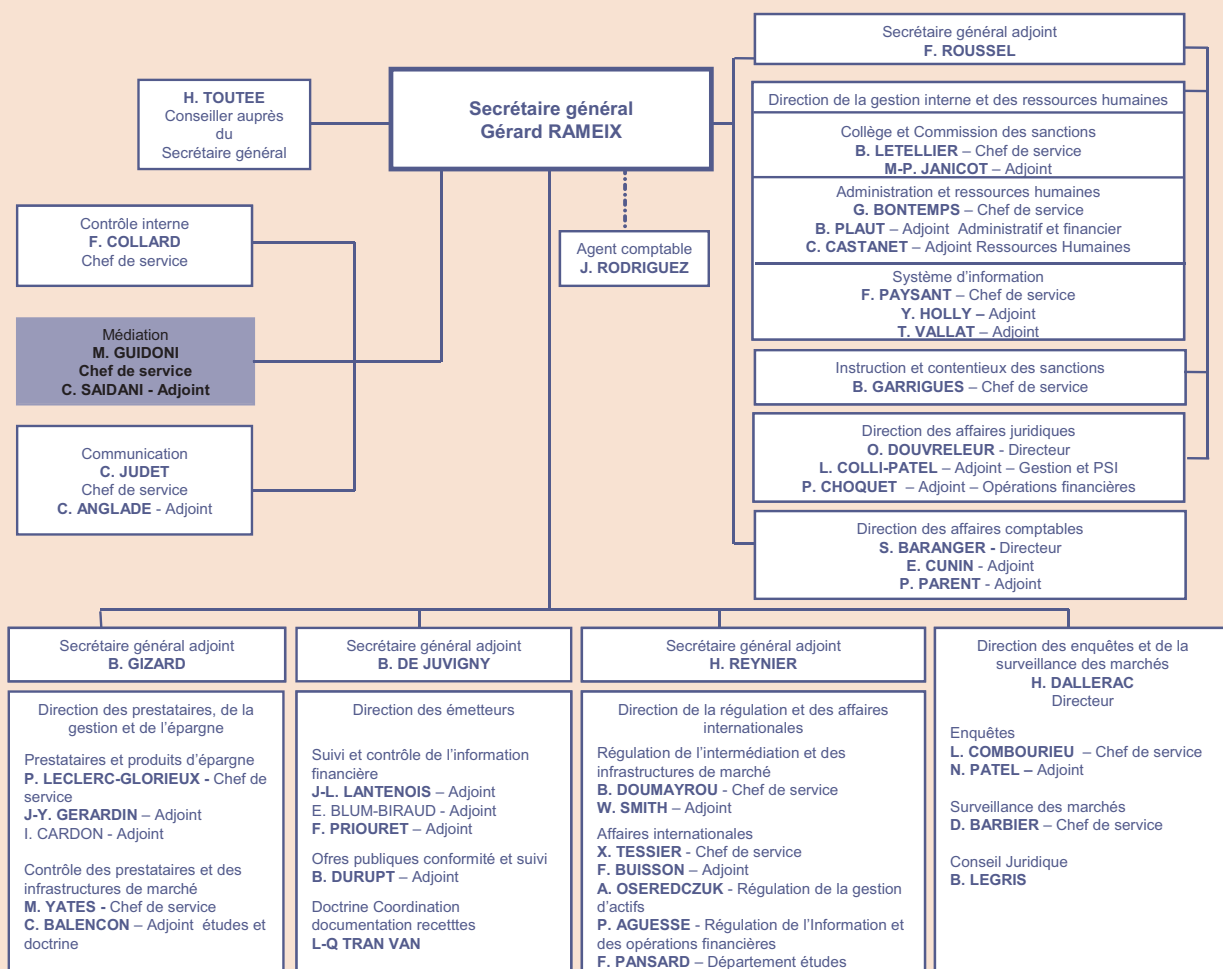
le Médiateur de la SNCF ;

le Médiateur de la Mutualité sociale agricole (MSA) ;

le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

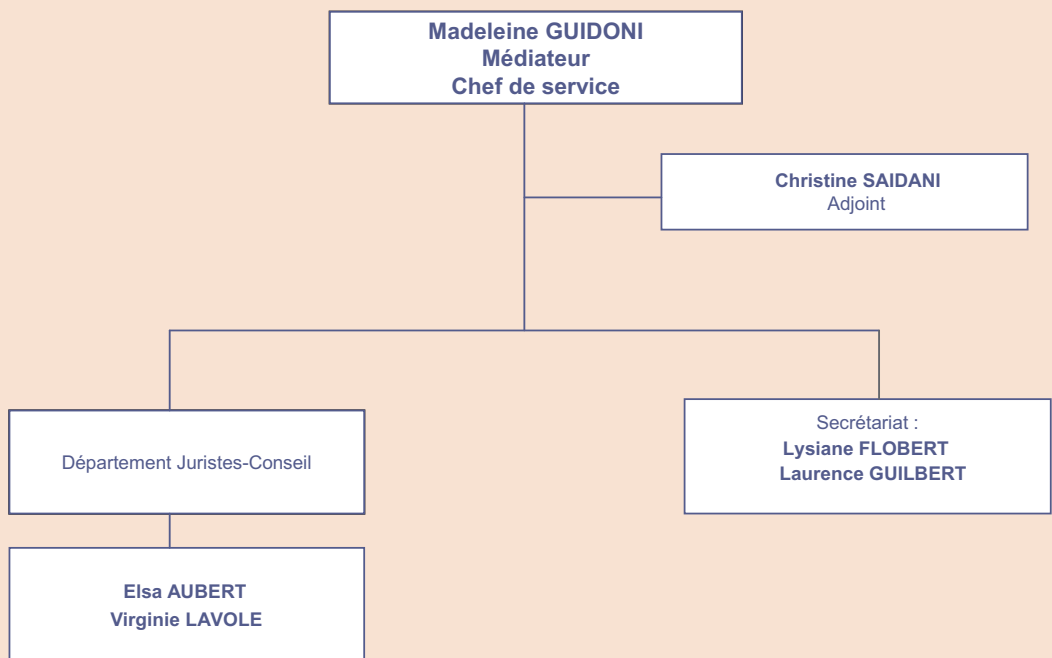
Annexe V

ORGANIGRAMME DES SERVICES DE L'AMF (au 1^{er} juin 2007)



Annexe VI

SERVICE DE LA MEDIATION



Annexe VII

Réponse d'un professionnel à une préconisation

AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS
A l'attention de Madame GUIDONI
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 2

Madame,

Par courrier vous faites part à la Banque de vos suggestions au sujet de la clarification des dispositions relatives aux restrictions territoriales figurant sur les notes d'opération de xxxxxx. Vous préconisez l'enrichissement de la rubrique "catégories d'investisseurs potentiels" et l'ajout d'une mention spécifique à destination des actionnaires au nominatif pur ne résidant pas en France. Vous demandez à la Banque de vous tenir informée sur ce sujet.

Sensible à votre intervention, je puis vous assurer que les équipes de documentation des prospectus essayeront, dans la mesure des contraintes nouvelles imposées par le cadre strict de la Directive Prospectus, d'insérer le plus clairement possible, à différents endroits du document, la catégorie des investisseurs concernés.

Je souhaite avoir répondu à vos interrogations et vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Annexe VIII

Courriers de remerciements

Madame le Médiateur
Autorité des Marchés financiers

Madame,
Permettez-moi de vous remercier très
vivement pour votre bienveillante intervention -
grâce à vous mon problème a pu être réglé
de la mieux des manières -
Je tiens à souligner tout particuliè-
rement l'efficacité de votre action. Je vous
en suis très reconnaissant.
Sincères enire, Madame
l'assurance de ma considération respectueuse.

Madame la Médiatrice,

En réponse à votre lettre du 2 février, je vous informe que nous avons accepté la proposition de la xxxxxxxxxx en règlement du différend qui nous opposait et que nous avons en conséquence touché l'indemnisation de 3780 euros versée par cette institution. Le litige est donc clos.

Nous vous remercions très vivement de votre aide éclairée et déterminante dans le règlement de cette affaire qui n'avait, avant votre intervention efficace, que trop duré. Nous avons également apprécié le sérieux, la compétence et la réactivité de vos services tout au long de cette pénible affaire et vous prions d'être l'interprète de notre gratitude auprès d'eux.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Médiatrice, l'expression de notre reconnaissante considération.

Annexe VIII

Courriers de remerciements

Madame,

Suite votre courrier je vous confirme que le litige qui nous opposait à la société xxxxxxxx

La proposition que xxxxxx m'a faite est la suivante :

Remboursement des frais de tenue de compte prélevé par semestre (31 décembre 2005 et 30 juin 2006) > 24 euros

Remboursement des droits de garde prélevés sur l'année 2006 > 189.48 euros

J'ai refusé cette offre et xxxxxx m'a fait la contre proposition suivante

Même offre que ci dessus

500 € en cash sur mon compte

20 Ordres de bourses gratuits

J'ai accepté cette dernière offre correspondant donc à 713 € en cash et équivalent. Ces montants ont été versés sur mon compte en début de mois et j'ai déjà fait quelques transactions pour lesquelles je n'ai effectivement pas payé les ordres

Je tiens à vous remercier et à vous féliciter pour le professionnalisme, la réactivité et l'efficacité dont vous avez fait preuve sur ce dossier.

Je vous prie de croire Madame en l'expression de mes sentiments les meilleurs

Bonjour,

A nouveau je vous remercie de vos explications

C'est toujours un plaisir d'avoir une réponse dans ce monde particulier de la finance, auquel il est difficile de tout comprendre et ou on a l'impression d'être le pot de terre l'contre le pot de fer.

Merci encore du service que vous nous rendez.

Cordialement

Annexe IX

Conseil d'État statuant au contentieux

N° 277597

Publié au Recueil Lebon

6ème et 1ère sous-sections réunies

M. Bertrand Dacosta, Rapporteur

M. Guyomar, Commissaire du gouvernement

Mme Hagelsteen, Président

Lecture du 18 octobre 2006

REPUBLIQUE FRANCAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

Vu la requête, enregistrée le 15 février 2005 au secrétariat du contentieux du Conseil d'Etat, présentée par M. et Mme Claude A, demeurant ... ; M. et Mme A demandent au Conseil d'Etat d'annuler pour excès de pouvoir, d'une part, la décision en date du 7 décembre 2004 par laquelle le Médiateur de la République s'est déclaré incompétent pour traiter leur réclamation et, d'autre part, la décision en date du 17 janvier 2005 par laquelle l'Autorité des marchés financiers a rejeté leur demande de médiation dans le litige les opposant au Crédit commercial de France ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu le code monétaire et financier ;

Vu la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 modifiée ;

Vu le code de justice administrative ;

Après avoir entendu en séance publique :

- le rapport de M. Bertrand Dacosta, Maître des Requêtes,
- les conclusions de M. Mattias Guyomar, Commissaire du gouvernement ;

Sur les conclusions dirigées contre la lettre du 7 décembre 2004 du Médiateur de la République :

Considérant qu'il ressort de l'ensemble des dispositions de la loi du 3 janvier 1973 que les réponses adressées par le Médiateur aux parlementaires qui le saisissent de réclamations en vertu de l'article 6 de cette loi, ainsi, le cas échéant, qu'aux auteurs des réclamations eux-mêmes, n'ont pas le caractère de décisions susceptibles de faire l'objet de recours contentieux ;

Considérant que, par lettre du 7 décembre 2004, le Médiateur de la République s'est borné à rappeler à M. et Mme A qu'il avait procédé à la clôture de leur dossier au motif que le litige portait sur des rapports de droit privé n'entrant pas dans le champ de sa compétence ; qu'il résulte de ce qui précède que cette lettre n'a pas le caractère d'une décision susceptible de recours pour excès de pouvoir ;

Annexe IX

Considérant que l'irrecevabilité dont sont entachées ces conclusions est manifeste et n'est pas susceptible d'être couverte en cours d'instance ; qu'il y a lieu dès lors pour le Conseil d'Etat d'en prononcer le rejet, en application de l'article R. 351-4 du code de justice administrative ;

Sur les conclusions dirigées contre la lettre du 17 janvier 2005 du médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

Considérant qu'aux termes du premier alinéa de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier : " L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner les suites qu'elles appellent. Elle propose, en tant que de besoin, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation " ;

Considérant qu'en égard à la nature même de cette mission, laquelle suppose l'accord des parties, et dont l'exercice ne constitue d'ailleurs pour l'Autorité des marchés financiers qu'une simple faculté, la décision par laquelle celle-ci refuse de donner suite à une demande de conciliation ou de médiation n'est pas susceptible de recours pour excès de pouvoir ;

Considérant, dès lors, que les conclusions dirigées contre la lettre en date du 17 janvier 2005 par laquelle le médiateur de l'Autorité des marchés financiers a informé M. et Mme A de ce que le Crédit commercial de France, avec lequel ils étaient en litige, ne souhaitait pas participer à une procédure de médiation et de ce que, par suite, il ne lui était pas possible de poursuivre son intervention qui était subordonnée à l'accord de l'ensemble des parties, ne sont pas recevables ;

Considérant, enfin, que si les conclusions présentées par les époux A tendent, dans leur dernier état, à ce qu'il soit enjoint à l'Autorité des marchés financiers de répondre aux questions qu'ils lui ont précédemment adressées, il n'appartient pas au juge administratif, sauf dans les cas prévus par les articles L. 911-1 et L. 911-2 du code de justice administrative, d'adresser des injonctions à une autorité administrative ; que ces conclusions ne peuvent donc qu'être rejetées ;

Considérant que l'irrecevabilité dont sont entachées ces différentes conclusions est manifeste et n'est pas susceptible d'être couverte en cours d'instance ; qu'il y a lieu dès lors pour le Conseil d'Etat d'en prononcer le rejet, en application de l'article R. 351-4 du code de justice administrative ;

DECIDE :

Article 1er : La requête de M. et Mme A est rejetée.

Article 2 : La présente décision sera notifiée à M. et Mme Claude A, à l'Autorité des marchés financiers, au Médiateur de la République, au Premier ministre et au ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Annexe IX

RÉSUMÉ

Aux termes du premier alinéa de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier : " L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner les suites qu'elles appellent. Elle propose, en tant que de besoin, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation ". Eu égard à la nature même de cette mission, laquelle suppose l'accord des parties, et dont l'exercice ne constitue d'ailleurs pour l'Autorité des marchés financiers qu'une simple faculté, la décision par laquelle celle-ci refuse de donner suite à une demande de conciliation ou de médiation n'est pas susceptible de recours pour excès de pouvoir.

Il ressort de l'ensemble des dispositions de la loi du 3 janvier 1973 que les réponses adressées par le Médiateur aux parlementaires qui le saisissent de réclamations en vertu de l'article 6 de cette loi, ainsi, le cas échéant, qu'aux auteurs des réclamations eux-mêmes, n'ont pas le caractère de décisions susceptibles de faire l'objet de recours contentieux.

- a) Il ressort de l'ensemble des dispositions de la loi du 3 janvier 1973 que les réponses adressées par le Médiateur aux parlementaires qui le saisissent de réclamations en vertu de l'article 6 de cette loi, ainsi, le cas échéant, qu'aux auteurs des réclamations eux-mêmes, n'ont pas le caractère de décisions susceptibles de faire l'objet de recours contentieux.,,
- b) Aux termes du premier alinéa de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier : " L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner les suites qu'elles appellent. Elle propose, en tant que de besoin, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation ". Eu égard à la nature même de cette mission, laquelle suppose l'accord des parties, et dont l'exercice ne constitue d'ailleurs pour l'Autorité des marchés financiers qu'une simple faculté, la décision par laquelle celle-ci refuse de donner suite à une demande de conciliation ou de médiation n'est pas susceptible de recours pour excès de pouvoir.

Précédents jurisprudentiels : Cf. Assemblée, 10 juillet 1981, Retail, p. 303., Rappr. Assemblée, 10 juillet 1981, Retail, p. 303.