

Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

01 octobre 2018

Du nécessaire bon usage de la médiation de l'AMF : ni trop tôt ni trop tard...

Au-delà des questions du champ de compétence du médiateur de l'AMF, dont les limites sont parfois complexes, la recevabilité des litiges qui lui sont soumis est subordonnée au respect d'autres conditions, qui sont encore trop souvent ignorées de certains épargnants.

Le cas que je vous présente ce mois-ci me donne l'occasion de les rappeler.

Les faits

Le 8 décembre 2006 et suite aux recommandations de son conseiller, M. B. a acquis 100 actions de la société S. au cours de 19,05 €, dans le cadre d'une offre à prix ouvert. Après avoir constaté une forte dévalorisation de ses avoirs, M. B. saisit la médiation de l'AMF.

Il estime en effet avoir été victime d'un défaut d'information et de conseil de la part de son établissement financier et souhaite obtenir l'annulation de sa souscription.

Il m'indique que lors de cette souscription, son conseiller lui aurait indiqué que la valeur de l'action était garantie après 8 années de détention. Se déclarant novice en matière financière, M. B. affirme n'avoir reçu à cette occasion aucune information précise sur ces titres et ne pas avoir été averti des risques.



Après un examen attentif de la demande de cet épargnant, j'ai interrogé à plusieurs reprises l'établissement mis en cause afin d'obtenir les éléments permettant d'attester les points suivants :

- Qu'il avait été fourni à M.B. une information appropriée sur les risques ;
- Qu'il avait été vérifié par le prestataire de service d'investissement que le produit proposé était en adéquation avec la situation financière, l'expérience, les connaissances de ce client, et répondait à ses besoins et objectifs^[1].

Toutefois, après plusieurs échanges, la banque est revenue vers moi en me transmettant une pièce qui n'apparaissait jusqu'alors pas dans le dossier : il s'agissait d'un jugement rendu 8 ans plus tôt et portant justement sur ce même différend entre l'établissement et cet épargnant.

La recommandation

J'ai informé M. B. que je ne pouvais plus intervenir sur ce litige dans la mesure où il avait d'ores et déjà fait l'objet d'un jugement. En effet, en vertu de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par un médiateur de la consommation lorsqu'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un tribunal.

La leçon à tirer

La médiation de l'AMF est un service public gratuit pour les épargnants et prévu par la loi. Il s'inscrit dans le cadre de la médiation de la consommation qui résulte de la directive européenne du 21 mai 2013, transposée dans le Code de la consommation et entrée en vigueur le 1er janvier 2016.

Il est important d'en rappeler certains principes :

- Le médiateur ne peut être saisi que si l'épargnant justifie avoir préalablement tenté de résoudre directement son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite ; ce n'est que si la réponse apportée par l'établissement ne satisfait pas l'épargnant ou si aucune réponse ne lui a été apportée, dans un délai de deux mois à compter de sa réclamation, que le recours à la médiation est possible. En effet, le médiateur n'est pas le service client du professionnel, il est un tiers indépendant des deux parties qui ont un litige

- L'épargnant ne doit pas pour autant saisir le médiateur trop tard, car sa réclamation écrite doit dater de moins d'une année pour être déclarée recevable.
- En outre, comme ce fut le cas ici, le médiateur n'est pas habilité à intervenir, dès lors qu'un différend a préalablement été examiné ou est en cours d'examen par un tribunal ou encore par un autre médiateur. Ici, cette irrecevabilité résulte de la volonté des pouvoirs publics de préserver un caractère exclusivement amiable à la médiation. Si le consommateur a choisi de saisir un tribunal civil ou de déposer une plainte au pénal, il ne pourra plus utiliser la voie de la tentative de règlement amiable de son différend. C'est trop tard ... et incompatible.
- Enfin, le législateur a également prévu que le médiateur ne puisse pas examiner le litige si la demande est manifestement infondée ou abusive : il s'agit de cas rares mais pas impossibles.

En saisissant le médiateur de l'AMF par l'emploi du [formulaire](https://www.amf-france.org/fr/demande-de-mediation) URL = [https://www.amf-france.org/fr/demande-de-mediation] sur le site internet, il est préalablement posé au plaignant une série de questions qui permet précisément de filtrer les demandes qui ne pourraient pas être examinées par le médiateur pour ces différents motifs. Dans l'intérêt d'un bon usage, il est donc conseillé aux épargnants et investisseurs d'utiliser plutôt ce formulaire qu'un simple courrier écrit.

En savoir plus

- 📄 [Formulaire de demande de médiation](#)

Mots clés

OBLIGATION D'INFORMATION

[1] Article L. 533-4 du Code monétaire et financier et article 321-45 du règlement général de l'AMF dans leur version en vigueur au moment des faits (en l'espèce, en 2006)

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS





LETTRE EPARGNE INFO SERVICE

BIEN INVESTIR

17 janvier 2025

Lettre Epargne Info Service n°45 - Janvier 2025



LETTRE DE L'OBSERVATOIRE

EPARGNE DE LONG TERME

14 janvier 2025

Lettre de l'Observatoire de l'épargne de l'AMF - N°60 - Janvier 2025



ACTUALITÉ

MICA

24 décembre 2024

Emission ou admission à la négociation de crypto-actifs : l'AMF crée une nouvelle rubrique pour vous aider dans la mise en œuvre de la réglementation MiCA



*Mentions légales :
Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact : Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02*