Ministère de l'Economie des Finances et de la Relance
Direction générale de la concurrence
de la consommation et de la répression des fraudes
Service Réponse Conso
Téléphone 0809 540 550 – numéro non surtaxé – coût d'appel de l'opérateur

Montpellier, le 13/12/2021

Objet : POUJOL - Mediation infructueuse - LA POSTE
Numéro départ : 2021 21895
Dossier n° 2021 18424 suivi par JOLICART David

*Madame, Monsieur,*

*Le 09/12/2021, vous me signalez votre litige avec la société LA POSTE. Ce litige résultant des difficultés que vous rencontrez afin d’obtenir le remboursement d’un voyage annulé en application d’une garantie qui serait liée à votre* *carte bancaire.*

M. JOLICART

 Je renouvelle ma demande car je n’ai pas sollicité votre service pour des difficultés afférentes à un remboursement. Je vous ai sollicité afin de savoir si la CECMC doit me répondre. Cette instance doit, sauf erreur de ma part, intervenir lorsqu’un médiateur fournit une réponse lapidaire en l’occurrence «  votre demande est irrecevable « sans aucune autre explication sans aucune justification. Ce même médiateur n’a pas daigné répondre à ma seconde demande : votre «  irrecevabilité «  ne confirmerait-elle pas que vous n’avez pas envie de travailler ?

 J’ai donc saisi, le 19 août 2021, la CECMC en rappelant les «  trop «  nombreux échanges épistolaires avec divers services de la banque postale. Je pensais que mes renseignements étaient suffisants pour demander au médiateur la raison de «  son irrecevabilité «

 Le 13 octobre – presque 2 mois d’attente,  la CECMC, (Catherine DUBUIS) malgré les renseignements fournis, m’informe qu’elle n’est pas intervenue parce qu’elle n’avait pas la lettre que j’avais envoyée au médiateur. Je lui ai envoyé cette lettre le 1er novembre 2021. Elle ne contenait pas plus de renseignements que ceux mentionnés dans la lettre reçue par la CECMC.

 Le 6 décembre j’ai sollicité- courriel - la CECMC afin de savoir quand je recevrai une réponse et j’ai demandé s’il était possible d’obtenir un accusé de réception dudit courriel. Pas de réponse. J’ai étonné par cette absence d’accusé de réception qui ne nécessite pas un effort insupportable .

 Pour l’instant cela fait 4 mois (120 jours) que j’attends de savoir pourquoi le médiateur de la banque postale a décidé que ma demande était «  irrecevable «

 Pour une raison qui m’échappe, ledit médiateur a transmis mes doléances au « médiateur des assurances «  qui, lui aussi a décidé que «  ma demande est irrecevable « Saurais-je un jour pourquoi cette «  irrecevabilité «

 Daignerez-vous me préciser si je dois recevoir une réponse de la CECMC ? «

 Lorsque j’étais un service du public j’ai toujours eu l’élémentaire correction, car je pouvais supporter cet «  effort «  d’informer téléphoniquement le demandeur dès lors que je ne pouvais pas lui répondre dans un délai mois.

 Comme nous sommes, paraît-il, à l’heure - ne serait-elle pas très courageusement hypocrite ? - de la communication, de la convivialité, de la fraternité, de la solidarité, j’ai des difficultés à comprendre que 4 mois après avoir formulé ma première demande à la CECMC je ne sais toujours pas si je serai renseigné. Pour cette raison je me suis permis de demander à Catherine DUBUIS (Cf sa lettre du 13 octobre) si elle accepte, sans réagir, d’attendre deux mois lorsqu’elle pose une question.

 Daignerez-vous me préciser si :

- j’ai le droit de chercher à comprendre, de savoir pourquoi je n’ai toujours pas de réponse sur la manière
 dont mon dossier, mes très nombreuses demandes ont été très correctement (mal)traitées par divers services
 de la banque postale a fortiori par son médiateur et le médiateur des assurances.

- je dois recevoir une réponse de la CECMC. car je souffre d’une affection de longue durée. Pour cette raison
 je souhaiterai savoir en cas d’annulation d’un éventuel voyage si je devrais supporter le même
 acharnement, si cet éventuel dossier sera aussi correctement (mal)traité a fortiori parce que je me suis
 permis de poser des questions très (im)pertinentes qui ont, peut-être, froisser certaines susceptibilités ?

- je dois saisir un conciliateur comme vous le suggérez. N’est-ce pas la hiérarchie qui doit réagir pour
 répondre à mes interrogations et surtout préciser si le «  classement vertical «  est une pratique
 implicitement institutionnalisée?

 Mon étonnement est-il (in)justifié  quant à la manière dont le dossier est (mal)traité par Catherine DUBUIS lorsque je lis les propos de M EL NOUCHI.

*La* ***CECMC*** *constate une sous-utilisation de la médiation de la consommation. Selon le* ***Président de la CECMC****, M. El Nouchi, même si le dispositif présente un bilan positif, il est encore "sous-utilisé par rapport à son potentiel", notamment parce qu'il reste insuffisamment connu des consommateurs et des professionnels.18 oct. 2021*

 Me préciserez-vous si je peux obtenir une réponse à ma kyrielle d’interrogations alors que la question initiale était, me semble t-il, très simple à résoudre en l’occurrence :

* pourquoi ai-je dû attendre plus de 8 mois pour obtenir ce remboursement ?
* pourquoi ai-je dû fournir 5 fois le même document réclamé par 5 êtres humains différents qui n’ont jamais daigné me préciser pourquoi le document déjà fourni – il contenait tous les renseignements concernant cette réservation et son paiement - ne convenait pas.

En raison de mes demandes répétitives est-ce que je raisonne encore normalement lorsque je cherche à savoir si les êtres humains concernés sont aussi rémunérés pour se moquer d’un client grâce auquel ils ont du travail ou à cause duquel ils sont obligés de travailler

Eu égard à mon âge très avancé aurez-vous l’obligeance de me rassurer sur la fiabilité de mes facultés d’entendement en me précisant si mes interrogations, mes questions sont (in)opportunes, (in)justifiées, (in)cohérentes, (im)pertinentes ?

D’avance, je vous remercie