

JOURNEES COLOMBIENNES

24 – 28 SEPTEMBRE 2007

Questionnaire relatif au thème n°3

LE CONSOMMATEUR ET LES SERVICES PUBLICS

Madame le Professeur Martine LOMBARD

Professeur à l'Université Panthéon-Assas (Paris II)

35, Quai de la Tournelle

75005 Paris

Téléphone : 01 43 54 57 58

Courriel : mlombard@u-paris2.fr

1 – La terminologie utilisée et sa portée symbolique / juridique / pratique

- Est-il d'usage d'utiliser un vocabulaire différent de celui de « consommateurs » pour désigner les utilisateurs des services publics ? Cet usage est-il constant ou a-t-il connu des évolutions ?
- Quelle portée symbolique / juridique/ pratique est-elle attachée aux différents vocables en usage, s'il en existe plusieurs ? Dans quel contexte et pour quels services publics l'un est-il éventuellement privilégié par rapport à d'autres ?

2 – L'application du droit de la consommation aux services publics

- Les règles propres à la protection des consommateurs s'appliquent-elles aux utilisateurs de services publics ou de certains services publics ? Si oui, leur application est-elle de principe ou s'agit-il seulement de certaines règles ? Dans ce cas, lesquelles ?
- Les utilisateurs de certains services publics sont-ils liés aux prestataires des services publics par des contrats ? Ces contrats sont-ils soumis à un régime spécifique ?
- L'existence d'éventuelles clauses abusives peut-elle être sanctionnée ?
- L'inexécution des obligations contractuelles peut-elle être sanctionnée comme elle le serait à l'égard des autres utilisateurs de biens et de services ? Quelles sont les éventuelles caractéristiques spécifiques du régime de responsabilité contractuelle applicable en ce domaine ?

3 - Les droits spécifiques aux utilisateurs des services publics

- Les utilisateurs des services publics bénéficient-ils de certains droits qui ne leur seraient pas reconnus s'ils étaient traités seulement en qualité de « consommateurs » ?
- Ces droits sont-ils seulement la contrepartie des obligations générales pesant sur les prestataires des services publics ou sont-ils concrètement opposables à ces derniers et effectivement susceptibles d'être sanctionnés s'ils venaient à être méconnus ?

4 – Le mode juridictionnel de résolution des litiges entre les utilisateurs et les prestataires de services publics

- Les procédures juridictionnelles ouvertes aux consommateurs sont-elles susceptibles d'être mises en œuvre également par les utilisateurs des services publics ? Avec des nuances propres aux services publics, ou à certains types de services publics ?
- Existe-t-il des procédures juridictionnelles spécifiques, distinctes des procédures générales applicables aux consommateurs, ouvertes aux utilisateurs des services publics pour faire valoir leurs droits ?

5 - Les modalités non juridictionnelles de traitement des litiges entre les utilisateurs et les services publics

- Les procédures de réclamation ouvertes aux consommateurs sont-elles également accessibles aux utilisateurs des services publics ?
- Ces derniers sont-ils tenus ou ont-ils la faculté d'engager préalablement ou parallèlement une procédure de recours administratif ?
- Des médiateurs sont-ils accessibles aux utilisateurs au sein ou auprès des entités chargées d'assurer des services publics ? Ces médiateurs sont-ils dotés d'une simple autonomie fonctionnelle ou bénéficient-ils de garanties d'indépendance statutaires ? Quelles sont les caractéristiques des procédures de saisine de ces médiateurs (par exemple directes ou non, sous condition d'épuisement des autres procédures de réclamation ou non, soumises à un certain formalisme ou non) ?
- Existe-il des organismes chargés de suivre le nombre et la nature des réclamations ainsi que les suites qui leur sont concrètement données ? Existe-t-il des instruments de mesure de la qualité des services publics et de la satisfaction des utilisateurs ?

6 – Les organisations de consommateurs et la gestion des services publics

- Les organisations de consommateurs ont-elles étendu leur champ d'intervention aux services publics ? Engagent-elles des actions, juridictionnelles ou non, dans le domaine des services publics ?
- Les consommateurs bénéficient-ils d'institutions de représentation vis-à-vis des prestataires des services publics ? Celles-ci sont-elles dotées de moyens propres ?

Disposent-elles éventuellement d'un soutien public ? Ont-elles une capacité d'expertise indépendante ?

- Des représentants des consommateurs siègent-ils dans les organes chargés de définir la politique des services publics, ou de suivre leur gestion, ou encore de traiter les réclamations des utilisateurs des services publics ?
- Les organisations de consommateurs sont-elles reconnues comme des interlocuteurs légitimes par les prestataires des services publics ? La thématique de la « démocratie participative » (si, le cas échéant, elle est développée dans tel Etat) va-t-elle en ce sens ou est-elle perçue comme étant de nature fondamentalement différente ?