

Mesdames, Messieurs,

Nous avons le plaisir de vous informer que l'organe indépendant de conciliation pour le secteur postal est, comme prévu, entré en fonction le 15 octobre 2013. L'organe est dirigé par Madame Marianne Sonder, avocate et docteur en droit.

La PostCom a institué cet organe en vertu de l'article 22 al. 2 lettre j) et l'art. 29 de la loi sur la poste (LPO). L'organe de conciliation offre une procédure rapide et extrajudiciaire lorsqu'un(e) client(e) et le prestataire de services postaux ne parviennent pas à résoudre un différend de droit civil, par exemple lors d'une demande d'indemnisation suite à un retard dans la distribution d'un envoi. Les parties ne sont pas liées par la décision de l'organe de conciliation et peuvent porter l'affaire devant un tribunal civil.

Selon l'article 12 de l'ordonnance sur la poste (OPO), en tant que prestataire de services postaux, vous êtes tenus d'informer vos clients de la possibilité de saisir l'organe de conciliation visé à l'art. 65 OPO et de les renseigner sur les tâches de ce dernier. Par ce biais, des conflits peuvent être résolus à l'amiable et sans grandes difficultés pour toutes les parties concernées.

Pour cette raison, nous vous demandons de porter à la connaissance de vos clients les coordonnées suivantes de l'organe de conciliation :

Ombud - PostCom  
Case postale 243  
3074 Muri  
Tel. 031 951 02 07  
Fax 031 951 02 03  
Mail: [info@ombud-postcom.ch](mailto:info@ombud-postcom.ch)  
Web: <http://www.ombud-postcom.ch/fr/home/>