

UE : RÉOLUTION DES LITIGES ENTRE CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS



Texte & photo :
Maud Geneste
Avocat à Montpellier
m.geneste@ah-avocats.fr

La France vient de transposer dans notre dispositif législatif la Directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par l'adoption de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015.

Les litiges entre consommateurs et professionnels à la suite de la vente de biens ou d'une prestation de service sont nombreux dans l'Union européenne, et demeurent souvent irrésolus.

Des procédures judiciaires européennes simplifiées de règlement des litiges transfrontaliers existent (injonction de payer européenne, procédure européenne de règlement des petits litiges, ...), mais l'Union Européenne souhaite promouvoir parallèlement le règlement amiable ou « extra-judiciaire » des litiges (ci-après REL).

Les procédures de règlement extra-judiciaire des litiges (REL) actuelles souffrent d'un manque d'efficacité voire de qualité, et sont souvent méconnues des consommateurs.

Ces défauts sont renforcés lors de litiges transfrontaliers, en raison notamment de la barrière de la langue et des différences de législation entre États membres.

Pour tenter de combler ces lacunes, la Directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 vise à assurer que tous les litiges de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel établis dans l'Union puissent être soumis à un organe de règlement extra-judiciaire, y compris par des moyens électroniques.

Pour la France, il s'agit des procédures de médiation.

L'ordonnance ajoute donc un titre V dans le livre 1er du code de la consommation intitulé « **Médiation des litiges de consommation** ».

L'ordonnance a ainsi pour effet de généraliser la médiation comme mécanisme de règlement extra-judiciaire des litiges de consommation, résultant de la vente de produits ou de services, à tous les secteurs professionnels.

En pratique, chaque consommateur doit désormais se voir systématiquement proposer par le professionnel un processus de médiation pour le règlement du litige qui les oppose. En revanche, ce dernier n'a aucunement le droit d'imposer (par contrat ou dans ses conditions générales de vente) cette voie de règlement extrajudiciaire au détriment de tout autre type d'action.

En matière de litiges de consommation, deux voies sont prévues : une médiation relative à un domaine d'activité économique déterminé, et à laquelle le professionnel doit toujours permettre au consommateur d'accéder lorsqu'elle existe (médiateur sectoriel), et une médiation mise en place par le professionnel (art.152-1).

Par ailleurs, l'article 152-5 attribue une compétence de principe au médiateur public, lorsqu'il existe, pour examiner les litiges relevant d'un secteur professionnel déterminé, conformément à la mission que lui confie

la loi. Il permet, cependant, en cas de compétence concurrente avec d'autres médiateurs conventionnels dans un domaine d'activité donné, qu'une convention puisse être conclue entre ces derniers et le médiateur public, afin d'organiser une coopération entre eux et de répartir les litiges à traiter. Cette convention devra être alors notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Un décret en Conseil d'Etat précisera les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre.

Les médiateurs de la consommation sont nommés pour une durée de trois ans. Ils ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou de leurs représentants. Leur rémunération est indépendante du résultat de la médiation.

Afin de garantir l'indépendance des médiateurs d'entreprise (employés ou rémunérés exclusivement par le professionnel), la loi impose des critères supplémentaires :

- Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

- A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;

- Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel, et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Pour qu'un litige de consommation puisse être examiné par le médiateur, le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre au préalable le litige par voie d'une réclamation écrite formulée auprès du professionnel concerné. Et dans tous les cas, la demande doit être fondée et légitime.

Enfin, la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

En complément de la Directive destinée à promouvoir le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, a été voté le même jour un règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, destiné à créer une plateforme européenne en ligne (« plateforme de RLL »). Cette plateforme sera développée et gérée par la Commission européenne (sous la forme d'un site internet interactif et gratuit) et jouera le rôle d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels. Ses fonctions consisteront notamment à mettre diverses informations à la disposition du public relativement aux règlements extrajudiciaires des litiges, à fournir un formulaire de plainte électronique, à informer le défendeur qu'une plainte a été introduite et à identifier la ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges compétente(s), pour ensuite lui transmettre la plainte, si les parties ont décidé d'y recourir.