



# Préparation des assises de la consommation

26 octobre 2009

## *Atelier 3 – Renforcement des relations de confiance entre consommateurs et entreprises – Dispositif de la médiation*

### **Propositions d'INDECOSA-CGT :**

#### **L'Union européenne préconise :**

**Le livre vert :** Privilégie la solution qui vise l'amélioration des modes alternatifs de règlements des petits litiges tout en encourageant les entreprises à améliorer leurs systèmes de traitement des plaintes.

Ce que semble prendre en compte le MEDEF actuellement, par la mise en place en son sein, d'une commission consommation ayant pour vocation la réalisation d'un contrat de confiance et de responsabilité en direction des consommateurs. Ce contrat s'inscrit dans une démarche globale du MEDEF, pouvant se définir en sept points :

1. L'innovation,
2. La sécurité,
3. L'éco conception, « le développement durable »,
4. La responsabilité de la communication des professionnels,
5. L'écoute des consommateurs et la réponse à leurs insatisfactions,
6. Le dialogue avec les associations de consommateurs françaises et européennes,
7. L'échange de bonnes pratiques.

**Le livre vert prévoit également l'introduction d'une infraction intra-communautaire** portant atteinte aux intérêts individuels de multiples consommateurs ; tout comme la possibilité pour les litiges portant sur un dommage de très faible importance de pratiquer un prélèvement sur les bénéfices des professionnels.

Le livre vert prévoit enfin de veiller en tout état de cause à l'effectivité des règles existantes ainsi qu'à leurs évaluations dans chacun des Etats.

Le livre vert invite donc les Etats membres de la communauté européenne à mettre en place un système d'action collective des consommateurs « l'action de groupe », n'excluant pas la possibilité de règlement des litiges des consommateurs portant sur de faibles montants. Ce qui pose la question, quelque soit les recours employés pour la réparation des préjudices, la question du montant du préjudice ouvrant droit aux recours à l'action de groupe.

#### **La question des quantum n'a pas encore fait l'objet d'un débat jusqu'ici.**

- Il n'y a aucune mention dans le rapport sur l'action de groupe qui a été élaboré par un groupe de travail présidé par Guillaume Cerutti, Directeur Général de la DGCCRF et de Marc Guillaume Directeur des Affaires Civiles et du Sceau. Ce rapport a été remis le 16 décembre 2005.
- Le projet de loi Breton, pour la confiance et modernisation de l'économie quant à lui, prévoyait que l'action de groupe serait réservée aux

consommateurs ayant subi un préjudice à la suite d'une inexécution contractuelle et dont le montant serait inférieur à 2 000 €uros.

- Une proposition de loi visant à instaurer les recours collectifs de consommateurs a été présentée par Luc Chatel, le 31 octobre 2007. Cette proposition prévoit qu'en dessous d'un certain montant de dommage, les consommateurs pourraient être automatiquement associés par défaut à l'action des associations, au dessus de ce montant, il faudrait effectuer une démarche volontaire pour participer.

Le gouvernement par la voie de son Secrétaire d'Etat, Monsieur Hervé Novelli, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, et de la consommation, lors de la séance plénière du Conseil National de la Consommation du 21 septembre 2009, a indiqué qu'il ne souhaitait pas mettre en place l'action de groupe. Aux motifs que les conditions n'étaient pas réunies pour présenter un projet au Parlement, notamment :

- **Etre sortie de la crise économique.**
- **Avoir des associations mieux structurées :** Pour INDECOSA-CGT, cela demande des efforts des pouvoirs publics en terme de financement des associations dans une approche pluraliste respectant leurs diversités.
- **Elaborer un projet qui ne serait pas incompatible avec les projets européens :** Pour INDECOSA-CGT, nous devons travailler sans tarder à la mise en place de l'action de groupe. La France a un retard considérable dans la mise en œuvre de systèmes qui équilibrent les rapports de forces entre consommateurs et professionnels. Ceux-ci étant aujourd'hui, très en défaveur des consommateurs.

Actuellement les consommateurs ont trois solutions alternatives pour les règlements de leurs litiges :

#### **A – La médiation.**

Elle reste du domaine contractuel et ne peut donc être imposée, à défaut d'un texte donnant au juge la compétence pour le faire. La 1<sup>ère</sup> Chambre a jugé (1<sup>ère</sup> CIV. 7 décembre 2005 – BICC n° 637 du 1<sup>er</sup> avril 2006) que la décision d'ordonner une médiation judiciaire, ne peut s'exécuter qu'avec le consentement des parties. La décision du juge est une mesure d'administration judiciaire non susceptible d'appel ni de pourvoi en cassation. L'article 171 de la loi n° 2002 – 73 du 17 janvier 2002 dite « de modernisation sociale », a modifié l'article L.122-54 du Code du Travail en instituant une procédure de médiation en cas de harcèlement moral, mais la mesure reste facultative. La conciliation est une procédure utilisée par des personnes en conflit, désireux d'arriver à un règlement amiable. C'est une procédure gratuite qui évite de longues procédures...

#### **B – La transaction.**

Il s'agit d'un mode de règlement amiable à l'initiative des deux parties au litige. On ne va pas devant les juridictions. On va mettre fin au problème en trouvant un accord ou prévenir le différent par un contrat appelé transaction : art 2044 et suivants du code civil. La transaction est une convention comportant des concessions réciproques des parties, ayant entre elles, autorité de la chose jugée, stipulant des engagements réciproques interdépendants. Les juges du fond apprécient souverainement l'existence des concessions réciproques dont la présence implique que les accords des parties soient qualifiés de transaction (3<sup>e</sup> Civ., 28 novembre 2007).

## C – L'arbitrage

C'est une procédure simple qui permet de régler un litige sans passer par les tribunaux, en confiant le différent à un ou plusieurs particuliers choisis par les parties. Toute personne privée ou toute entreprise confrontée à un litige, à condition que les parties soient d'accord toutes les deux pour recourir à l'arbitrage. Cet accord peut être énoncé :

- **Soit par une « clause compromissoire »** incluse dans le contrat liant les parties, et qui prévoit le recours à l'arbitrage en cas de litige. Elle doit être stipulée par écrit, désigner le ou les arbitres et prévoir leur mode de désignation sous peine de nullité. Si ces conditions ne sont pas remplies, seule la clause compromissoire est nulle mais le contrat principal subsiste ;
- **Soit par un « compromis d'arbitrage »**, qui est un contrat signé après la naissance du conflit, dans lequel les parties s'accordent pour recourir à l'arbitrage.

L'arbitrage n'est pas applicable dans les cas où le conflit est relatif à l'état et à la capacité des personnes (exemple : filiation) ; un conflit concernant le divorce ou la séparation de corps ; une contestation intéressant une collectivité ou un établissement public ; un conflit portant sur une chose hors du commerce ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ; litige relevant impérativement d'une juridiction particulière (exemple : un litige relatif à un licenciement qui peut être réglé que par le conseil de prud'hommes).

Peuvent donc être soumis à l'arbitrage, des conflits relatifs à la consommation (litige avec un commerçant), au règlement d'une succession, mais aussi les conflits entre locataires et bailleurs, certains conflits entre employés et employeurs, etc.

Ces systèmes de règlements des litiges sont limités, notamment la médiation en fournissant une réponse, que dans la mesure où les deux parties sont d'accord pour en avoir recours. Ce qui est un frein objectif à son développement.

Afin de renforcer le recours à la médiation, nous pouvons envisager une procédure laissée à l'accord des deux parties dans la recherche du règlement de leurs litiges comme c'est le cas actuellement. Mais nous pouvons aussi ouvrir la possibilité au juge d'ordonner une médiation sans l'accord d'une des parties. Ce qui remet bien sûr en question la jurisprudence de la 1<sup>ère</sup> Chambre qui a jugé la 1<sup>ère</sup> CIV. 7 décembre 2005 – BICC n° 637 du 1<sup>er</sup> avril 2006, citée plus haut.

Le système actuel de médiation à notre avis, a des faiblesses :

- I. La question de l'indépendance du médiateur et de son lien de subordination avec le secteur sur lequel il intervient,
- II. Son mode de désignation, laissé à l'appréciation des professionnels du secteur sur lequel il va intervenir,

S'il y a lieu de trouver des moyens alternatifs de règlements des litiges, cela doit se faire au minimum à droit constant.