



Assises de la consommation 2009 Groupe de travail n°3

Contribution de la Confédération Générale du Logement La médiation

En préalable nous souhaitons rappeler que la médiation n'est qu'un élément du champ plus vaste, du renforcement de la relation de confiance entre consommateurs et entreprises.

En effet, la médiation est un mode alternatif de règlement des litiges, il s'agit donc d'un processus qui vise à régler un différend déjà né entre un consommateur et un professionnel. Or, la question de la confiance entre consommateurs et entreprises se pose bien avant la naissance du litige, au moment de la conclusion du contrat mais elle se pose également bien avant, dans tout le processus qui amène au contrat, c'est-à-dire tout au long de la démarche de consommation.

Par ailleurs, la médiation n'est, au sein des modes alternatifs de règlement des litiges, qu'un moyen parmi d'autres de résoudre un différend sans passer par la voie judiciaire. Elle ne doit donc pas être envisagée comme « LA » solution alternative à l'action en justice.

Notion et critères de la médiation

Traditionnellement, la médiation est définie de manière stricte comme un mode de résolution d'un litige dans lequel deux parties en conflit décident sur la base du seul volontariat, de résoudre leur différend devant une tierce personne qu'elles rémunèrent pour cela et qui va les aider en toute neutralité à trouver par elles-mêmes une solution à leur problème. Dans ce processus, ce sont les parties et elles seules qui doivent trouver la solution, que celle-ci soit juridiquement correcte ou pas, le médiateur ne prenant pas partie mais œuvrant seulement au rapprochement des points de vue.

On perçoit aisément que, dans la médiation, les parties sont placées sur un pied d'égalité tout au long du processus. Or, lorsque les situations des parties sont par nature déséquilibrées, la médiation au sens strict apparaît souvent inadaptée et donne de mauvais résultats. Ainsi, le médiateur étant normalement neutre, il n'interviendra pas pour informer l'une des parties sur ses droits au risque de constater un accord qui n'aura pas été pris en connaissance de cause. C'est la raison pour laquelle les médiations qui se sont développées, notamment en matière de consommation où la relation est souvent déséquilibrée, se sont écartées de cette définition stricte de la médiation.

Aujourd'hui, une définition générale de la médiation en matière civile et commerciale est posée par la directive communautaire du 21 mai 2008. Il s'agit d'une définition large. Les critères de la médiation devront donc être précisés afin de répondre aux exigences d'efficacité, d'impartialité et de compétence posées par la directive et afin de répondre également au souci de lisibilité et de protection des consommateurs.

Concernant la méthode, la CGL estime que l'intervention du législateur est nécessaire pour transposer la directive. La proposition de la feuille de route du présent atelier d'ouvrir un nouveau mandat sur ce sujet nous semble tout à fait pertinente.

Dans ce cadre, il serait important de recenser les modes alternatifs de règlement des litiges existant dans le domaine de la consommation et de vérifier s'ils rentrent dans la définition et dans les critères de la médiation préalablement posés. Cela permettrait de dresser une typologie des différentes médiations afin de réfléchir à leur articulation.

En particulier, la place de la médiation d'entreprise doit être précisément identifiée et étroitement circonscrite. En effet, la médiation d'entreprise n'est pas à proprement parler une médiation, non seulement par rapport à une définition stricte mais également au regard de la définition posée par la directive puisque le médiateur d'entreprise n'est pas un tiers mais une « émanation » de l'une des parties au litige : le professionnel. Le rapport du CNC de mars 2007 constatait d'ailleurs ce problème, sous l'angle de l'indépendance, en précisant : « Dans la mesure où dans les litiges de la consommation, le médiateur est en général choisi et rétribué par le ou les partenaires qui mettent en place le dispositif de médiation, il est par définition impossible de parler d'indépendance formelle ».

Loin de souhaiter la disparition de la médiation d'entreprise, nous estimons qu'elle n'est pas à la hauteur de l'enjeu qui consiste en la mise en place de manière généralisée d'une médiation pour les litiges de la consommation.

Concernant les critères, la médiation doit être réalisée dans un lieu clairement identifié et extérieur aux parties. Le champ des litiges couverts par la médiation doit être délimité tant sur le plan de la nature des litiges que sur celui des secteurs concernés. Les questions du statut du médiateur, de son rôle et par là même de son mode de désignation doivent être posées. Nous sommes convaincus qu'un médiateur intervenant dans le domaine de la consommation ne peut pas être totalement déconnecté de la recherche de l'effectivité du droit. Si l'accord doit être recherché, il ne doit pas l'être à tout prix mais dans la connaissance par les parties de leurs droits afin qu'elles puissent évaluer le plus clairement possible leurs intérêts respectifs. Le médiateur doit, notamment vis-à-vis du consommateur, pouvoir jouer ce rôle d'information préalable à la prise de décision des parties. Dans cette optique, une médiation collégiale et paritaire est une piste à explorer.

C'est donc au prix d'une médiation innovante que ce mode de résolution des litiges trouvera une place dans le secteur de la consommation. La notion large de la médiation posée par la directive pourrait servir d'appui pour procéder à cette adaptation.

L'éclairage du logement : les commissions départementales de conciliation

Consciente des différences qui existent entre conciliation et médiation, la CGL souhaite dans cette contribution apporter malgré tout un éclairage intéressant : les commissions départementales de conciliation.

Celles-ci ont été instituées par la loi du 6 juillet 1989 afin de permettre le règlement amiable des litiges concernant les loyers (qui sont sources de nombreux contentieux). Le système fonctionnant de manière satisfaisante, il a été décidé d'étendre par la loi SRU de décembre 2000 leur compétence aux litiges locatifs les plus courants (état des lieux, dépôts de garantie, charges locatives et réparations). Puis, une nouvelle extension de compétence a été mise en œuvre dans le cadre de la décence des logements.

Nous estimons que ces extensions sont révélatrices d'un succès ou pour le moins d'une véritable demande, nous l'expliquons de la manière suivante :

- **Le caractère paritaire des commissions départementales de conciliation :**

Les commissions sont composées pour moitié de représentants de professionnels bailleurs et pour l'autre moitié de représentants de consommateurs locataires.

Nous constatons sur le terrain que la parité est un élément très important pour les consommateurs. En effet, elle les rassure sur la neutralité de la commission. De plus lorsqu'une personne présente son dossier, elle n'a pas besoin de compétence particulière (les membres du collège les représentant pouvant reformuler de manière juridique ou en tout cas pratique leur demande et leurs arguments), **ce qui est essentiel lorsque les parties sont dans une situation de déséquilibre.** Enfin, il arrive parfois qu'un membre de la commission rappelle ses obligations à la personne qu'il représente (il est plus pertinent qu'un professionnel explique à son confrère les règles de la profession).

- **Le mode de résolution des conflits :**

Les commissions départementales de conciliation peuvent concilier les parties, dans ce cas, le litige est clos par la signature d'un document ayant valeur de compromis opposable aux parties.

En cas d'échec de la conciliation, un avis de la commission est transmis aux parties. Celui-ci leur donne une nouvelle chance de trouver un accord en dehors de la commission. Il les informe aussi sur la pertinence de leur demande et aura donc une influence sur l'engagement ou non de la procédure. Dans ce dernier cas, notons que les parties peuvent transmettre cet avis à un juge, ce qui bien évidemment peut influencer le délibéré mais démontre aussi que la voie amiable a bien été recherchée avant le contentieux judiciaire.

Lorsque les membres de la commission émettent un avis commun dans un sens ou dans l'autre, cela aide aussi à restaurer ou retrouver la confiance. Le « perdant » peut alors prendre conscience que sa demande n'était pas si légitime que ça.

- **Le lieu de traitement des dossiers :**

Les commissions départementales de conciliation se réunissent en « territoire neutre » (préfecture ou DDE selon les départements), ce qui donne une image de compétence et de neutralité. Le secrétariat étant assuré par les fonctionnaires de la préfecture ou de la DDE, les membres des différents collèges disposent exactement des mêmes moyens.

- **Le temps et la gratuité de traitement des dossiers :**

La loi prévoit que la commission réponde aux parties dans un délai de deux mois, temps très court qui est généralement tenu.

Enfin, il n'y a aucun frais de procédure qui en découle hormis le coût du recommandé de la saisine.