PARLEMENT EUROPÉEN 2009 - 2014

Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

2011/2117(INI)

22.6.2011

PROJET D'AVIS

de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

à l'intention de la commission des affaires juridiques

sur le mode alternatif de règlement des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales
(2011/2117(INI))

Rapporteur pour avis(*): Robert Rochefort

(*) Commission associée – article 50 du règlement

PA_NonLeg

SUGGESTIONS

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission des affaires juridiques, compétente au fond, à incorporer dans la proposition de résolution qu'elle adoptera les suggestions suivantes:

1. invite la Commission à présenter une proposition législative sur l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges des consommateurs (Alternative Dispute Resolution, ADR) dans l'Union d'ici la fin de l'année 2011 et souligne qu'il est important que cette proposition soit adoptée rapidement;
2. soutient la Commission dans sa volonté d'encourager l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges rapides, efficaces et à faible coût, et susceptibles de permettre l'établissement de relations commerciales de qualité;
3. considère, comme la Commission, que l'accès approprié à la réparation dans le marché intérieur nécessite à la fois la possibilité d'avoir aisément recours aux ADR mais également l'existence d'un système efficace de recours collectif, les deux étant complémentaires;
4. insiste sur la nécessité de garantir aux consommateurs européens un accès à des systèmes ADR pour les litiges nationaux mais également transfrontaliers, et couvrant aussi la vente en ligne, en forte croissance au sein de l'Union;
5. rappelle qu'il est important de combler les lacunes actuelles en matière de couverture géographique des ADR en Europe; regrette les lacunes sectorielles importantes qui persistent au sein de la plupart des États Membres, alors qu'une couverture sectorielle permet d'établir des intervenants connaissant les mécanismes de fonctionnement du secteur;
6. propose l'élaboration d'une Charte européenne unique reprenant les principes directeurs qui doivent être respectés par les systèmes ADR mis en place en Europe et qui sont les suivants :

   - *indépendance, impartialité et diversité* : la désignation des médiateurs professionnels doit éviter la possible émergence de conflits d'intérêts; l'impartialité du dispositif peut utilement se fonder sur le principe d'une participation paritaire de personnalités issues des associations de consommateurs et des organisations représentatives des entreprises;

   - *compétence* : les professionnels en charge doivent avoir la capacité, la formation et l'expérience pour exercer la fonction; suggère qu'un certificat de qualité soit décerné par des organismes certifiés ISO 9001 afin d'identifier la médiation professionnelle et d'assurer de la rigueur et de la méthodologie;

   - *efficacité et rapidité* : les médiateurs professionnels doivent disposer de moyens suffisants (ressources humaines, matérielles et financières adaptées) et être en mesure de respecter un délai court entre la saisine et la prise de décision;

   - *équité* entre consommateurs et professionnels en termes d'information, de conception et de procédure, et *contradictoire*, c'est-à-dire possibilité pour chaque partie de faire

connaître son point de vue et de prendre connaissance des positions et faits avancés par l'autre;

- *gratuité* : la problématique du coût des ADR doit être réglée, afin de garantir l'attrait d'un tel mode pour les parties; un système entièrement gratuit pour le consommateur doit être considéré;

- *liberté* et *caractère extrajudiciaire*: les ADR doivent avoir un caractère facultatif, fondé sur le respect du libre choix des parties tout au long du processus, leur laissant à tout moment la possibilité de régler leur différend devant une cour; elles ne doivent en aucun cas être une première étape obligatoire avant d'entamer une action en justice, et les décisions qui en émanent ne peuvent être contraignantes que si les parties en ont été préalablement informées et l'ont expressément accepté;

- *proportionnalité* des procédures, des décisions et des coûts, afin d'éviter que leur impact ne dépasse l'objet et l'enjeu du litige; pour que les petites et moyennes entreprises (PME) bénéficient également de l'utilisation des ADR, les coûts supportés doivent être adaptés à la taille de l'entreprise;

- *transparence*: en plus de la mise à disposition des informations générales (types des litiges, règles de saisine, modalités de prises de décision, etc.), la publication d'un rapport annuel par toute personne agissant en tant que médiateur doit être obligatoire;

7. invite la Commission à se pencher sur la formulation même de "règlement extrajudiciaire des litiges pour régler les litiges relatifs aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'UE", difficile d'accès en termes de communication efficace; recommande de simplifier le terme, de marquer davantage la séparation entre cette phase et le passage par un procès, et de clarifier le fait que ce type de recours ne concerne que les litiges de consommation ; propose "résolution extrajudiciaire des litiges de consommation", "règlement amiable des litiges de consommation" ou "médiation des litiges de consommation";
8. encourage la Commission, pour les litiges de consommation transfrontaliers, à prévoir une structure de coordination pour faciliter l'accès et la coordination des ADR nationaux; l'encourage également à mettre en place un guichet unique et/ou un numéro européen unique d'appel afin de faciliter l'accès des citoyens aux systèmes ADR existants dans leur État membre ou dans d'autres États membres, et de leur fournir des orientations claires sur leur utilisation;
9. suggère à la Commission la création d'un portail internet européen de la médiation, multilingue, où tout consommateur pourrait poser ses questions et se renseigner sur la manière d'agir en médiation, les implications qui en découlent, ses droits et devoirs;
10. souligne que la sensibilisation du consommateur à l'existence d'ADR avant qu'un litige de consommation ne se produise est crucial; propose que cette information "en amont" passe par l'inclusion d'une référence à la possibilité de recourir aux ADR dans tous les documents contractuels, accompagnée, pour les professionnels qui y ont recours, des coordonnées de contact et des modalités de saisine de ces systèmes ADR;
11. propose que les chambres de commerce ainsi que les autres organisations professionnelles soient tenues d'informer les entreprises de l'existence des ADR, du bienfait potentiel de leur utilisation, notamment au regard de leurs possibilités de

réduction à la source des contentieux judiciaires, ou encore de l'image véhiculée par l'entreprise, et enfin, de la possibilité qu'ils offrent de rétablir les relations commerciales entre les parties, contrairement à une décision d'arbitrage ou au jugement d'une cour;

12. recommande, en tant que possible incitation pour les entreprises, la mise en place, au niveau européen, d'un label de qualité lié à la médiation en matière de litiges de consommation, qui serait assorti de lignes directrices reconnaissant les meilleures pratiques.