

Documents sélectionnés: Document en cours de visualisation: 1
Date / Heure: Tue May 6 16:57:47 2014
Destinataire:

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE, FR
BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE
5 RUE DE NOTRE
ANGERS CEDEX 01, FRA 49045

Sources / Publications: JCl. Concurrence - Consommation
Référence:

JURISCLASSEUR

JurisClasseur Concurrence - Consommation

Date du fascicule : 8 Avril 2014 Date de la dernière mise à jour : 8 Avril 2014

Fasc. 1230 : RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION

Sabine Bernheim-Desvaux

Maître de conférences HDR de droit privé à l'université d'Angers

Points-clés

1. - La résolution extrajudiciaire des litiges de consommation est en plein essor, notamment du fait de l'impulsion donnée par l'Union européenne qui y voit un moyen économiquement simple de résoudre les conflits et de renforcer la confiance des consommateurs (V. n° 1 à 6).
2. - Le professionnel et le consommateur tentent d'abord de résoudre directement leur litige par le dialogue, éventuellement accompagnés de leurs avocats (V. n° 7 à 14).
Dans le cadre de cette négociation directe, le professionnel et le consommateur peuvent durcir le ton en utilisant des moyens de pression ou de chantage (V. n° 15 à 27).
3. - En cas d'échec de cette négociation directe, il est possible de faire intervenir un tiers, le plus fréquemment un médiateur (V. n° 29 à 66).
4. - Le règlement médiat du litige peut également donner lieu à l'intervention d'un conciliateur (V. n° 67 à 84).
5. - Il est enfin possible de faire appel à un arbitre, même si l'arbitrage reste peu développé en droit de la consommation (V. n° 85 à 87).
6. - À compter du 9 juillet 2015, date de la transposition de la directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 sur les RELC, le règlement médiat se fera par l'intermédiaire des entités de REL (V. n° 88 à 99).
Lorsque le professionnel et le consommateur ne sont pas ressortissants du même pays de l'Union européenne, la résolution extrajudiciaire de leur conflit transfrontière obéit à des règles spécifiques (V. n° 100 à 106).
8. - Si le litige oppose un même professionnel à plusieurs consommateurs, il existe des dispositions particulières afin de régler à l'amiable ces conflits collectifs (V. n° 107 à 119).
Le réseau européen de coopération pour la protection des consommateurs permet de régler les conflits collectifs de consommation lorsque le professionnel incriminé et les différents consommateurs lésés sont
9. -
10. -

ressortissants d'États distincts (V. n° 120 à 122).

Sommaire analytique

Introduction

I. - Règlement amiable des litiges individuels

A. - Règlement direct du litige entre le professionnel et le consommateur

1° Négociation directe d'un arrangement

2° Utilisation de moyens de pression

a) Moyens de pression du professionnel

b) Moyens de pression du consommateur

B. - Règlement médiat du litige par recours à un tiers

1° Recours à un médiateur conventionnel

a) Typologie des médiateurs

b) Saisine du médiateur

c) Procédure de médiation

d) Résultat de la médiation

2° Recours à un conciliateur

a) Instances publiques de conciliation

b) Instances privées de conciliation

3° Recours à un arbitre

4° Recours à une entité de REL

a) Création et/ou développement des entités de REL

b) Mise en place de la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour le commerce en ligne

C. - Spécificité du règlement du litige individuel transfrontière

1° Intervention du Centre européen des consommateurs (CEC)

2° Développement de l'arbitrage transfrontière ?

II. - Règlement amiable des litiges collectifs

A. - Modes internes de règlement des litiges collectifs

1° Médiation collective du CMAP

2° Médiation des associations de consommateurs préalable à une action de groupe

B. - Réseau européen de coopération pour la protection des consommateurs (Réseau CPC)

Bibliographie

Introduction

1. - Particularisme du contentieux de la consommation - Le contentieux de la consommation se distingue par le fait qu'il reste souvent irrésolu. Recourir au juge n'est pas toujours adéquat pour régler les litiges de consommation, notamment pour deux raisons. En premier lieu, l'accès à la justice est souvent difficile pour le consommateur. Il y a tout d'abord le coût de la consultation juridique et de la représentation, les frais de justice, les frais de consultation d'experts, d'autant plus importants que les économies modernes présentent des produits et des services en plus complexes, dépassant, parfois, les connaissances techniques du juge. Ensuite, vu l'état d'encombrement des tribunaux, de longs délais s'écoulent avant qu'une affaire ne puisse être jugée. Enfin, il existe des barrières d'ordre psychologique dues à la complexité et au formalisme accompagnant les procédures judiciaires. En deuxième lieu, le recours à la justice n'est pas adapté aux litiges de masse, fréquents en droit de la consommation. Ces litiges se caractérisent par leur faible ampleur mesurée au coût global d'une action en justice, et par leur caractère collectif en ce qu'ils concernent de nombreux consommateurs. En l'absence d'action de groupe, de tels litiges ne sont généralement pas portés en justice (V. cependant l'introduction d'une action de groupe en France par la loi consommation n° 2014-344 du 17 mars 2014 de Benoît Hamon : Journal Officiel 18 Mars 2014. - D. Mainguy et M. Depince, Pour l'action de groupe en droit français : JCP E 2013, 355. Le conseil constitutionnel a cependant été saisi le 17 février 2014 sur la conformité à la Constitution de l'action de groupe simplifiée). D'aucuns diront que la justice et la consommation vont mal ensemble (L. Cadiet, Solution judiciaire et règlement amiable des litiges : de la contradiction à la conciliation, in Mélanges Claude Champaud : Dalloz 1997, p. 123. - P. Delvolvé, La justice hors du juge : CDE 1984, n° 4, p. 15. - E. Jeuland, Résolution des litiges, in Faut-il recodifier le droit de la consommation ? : Economica 2002, sous la dir. de D. Fenouillet et F. Labarthe, p. 142).

2. - Accentuation du particularisme pour le contentieux de la consommation transfrontière - Si la situation est déjà complexe dans le cadre des différends nationaux, elle le devient davantage avec l'internationalisation des conflits. Les échanges transfrontaliers sont encouragés par l'Union européenne. Dans sa communication du 13 avril 2011 intitulée « L'acte pour le marché unique - Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance - Ensemble pour une nouvelle croissance » (Comm. CE, communication n° COM (2011) 206 final, 13 avr. 2011, p. 9), la Commission européenne considère le développement du commerce électronique comme l'un des douze leviers pour stimuler la croissance et relancer la confiance dans le marché unique (A.-L. Falkman, La relance de la croissance européenne passera-t-elle par le e-commerce ? : Contrats, conc. consom. 2012, alerte 12). Mais, avec la multiplication des transactions de consommation transfrontalières et l'apparition de nouvelles techniques de vente et de prestation de services, le risque des litiges transfrontaliers augmente (V. infra n° 100 à 106). Or, les disparités au sein de l'Union, en ce qui concerne l'existence, la qualité et la connaissance de moyens simples, rapides et efficaces de résoudre les litiges, constituent un obstacle au sein du marché intérieur, qui sape la confiance des consommateurs et des professionnels en matière d'achat et de vente au-delà des frontières. D'où la volonté de développer des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation.

3. - Avantages d'une résolution extrajudiciaire des litiges de consommation - Le particularisme du contentieux de la consommation favorise la recherche de solutions extrajudiciaires de traitement des litiges. Le règlement amiable permet de pallier les problèmes d'accès du consommateur à la justice. L'objectif est d'aider le consommateur à trouver une solution à l'amiable avec le professionnel, par le dialogue. Se faisant, le règlement amiable satisfait également aux besoins et aux préoccupations des professionnels, désireux d'éviter des procès judiciaires, de maintenir leur clientèle et de traiter rapidement et efficacement les litiges. La résolution extrajudiciaire des litiges permet ainsi d'offrir une

solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre professionnels et consommateurs sans qu'ils aient à intenter une action en justice (J.-P. Bonafe-Schmitt, *La médiation : une justice douce* : éd. Syros 1992. - L. Cadiet, *Une justice contractuelle : l'autre*, in *Le contrat au XXIe siècle : Mélanges Ghestin*, LGDJ 2004, p. 189. - M. Darmon, *La médiation conventionnelle : un mode alternatif de règlement de litiges* : JCPG 1996, I, 3976. - S. Gaboriau, *Déjudiciarisation et administration de la justice. Promouvoir la « juridiversité »* : LPA 14 juin 2012, n° 119, p. 3. - J.-P. Viennois, *L'amiable* : RGDP oct./déc. 1999, p. 471). Elle ne doit cependant pas être parée de toutes les vertus et conçue comme un remède miracle à la crise de la justice. Elle présente aussi des inconvénients qui ne peuvent être niés : risque d'une justice au rabais, obscurantisme des mécanismes, développement d'un droit de la consommation opaque et parallèle, fermeture des portes à la question préjudicielle à la CJUE réservée aux juridictions, etc. (E. Camous, *Règlements non juridictionnels des litiges de consommation. Contribution critique à l'analyse des modes alternatifs de règlement des conflits* : LGDJ 2002 ; *Les modes alternatifs de règlement des conflits constituent-ils une justice de proximité ?* : Gaz. Pal. 2003, 2, doct. p. 2856 ; *Droit des délais et modes alternatifs de règlement des conflits* : Gaz. Pal. 2003, 2, doct. p. 2781. - E. Jeuland, *Résolution des litiges*, in *Faut-il recodifier le droit de la consommation ?*, article préc., p. 141. - G. Paisant, *Libres propos sur les modes alternatifs de règlement des litiges de la consommation*, in *Liber amicorum J. Calais-Auloy* : Dalloz 2004, p. 767).

Elle ne devrait d'ailleurs pas être considérée comme un moyen de désencombrer les tribunaux mais plutôt comme une approche complémentaire. Elle permet en effet de donner une solution à des litiges qui ne seraient jamais allés devant le juge, notamment en raison du faible enjeu civil (V. Commission, *La réforme de l'accès au droit et à la justice, Rapport à la Garde des sceaux* : la Doc. fr. 2001. - J. Timsit, *La médiation : une alternative à la justice et non une justice alternative* : Gaz. Pal. 2001, 2, doct. p. 1773). À cet égard, elle n'est pas sans évoquer le phénomène que le Doyen Carbonnier avait appréhendé sous la qualification de non-droit (J. Carbonnier, *L'hypothèse du non-droit* : Arch. phil. dr. 1963, p. 55. - M. Douchy, *La notion de non droit* : RRJ, PUAM 1992-2, p. 433. - A. Seriaux, *Question controversée : la théorie du non-droit* : RRJ, PUAM 1995-1, p. 13).

4. - *Diversité des modes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation* - Prise au sens strict du terme, la résolution extrajudiciaire des litiges se confond avec la résolution amiable des différends organisée par les articles 1528 à 1568 du Code de procédure civile, c'est-à-dire la médiation, la conciliation et la procédure participative. Cette conception étroite est reprise dans le Code civil aux articles 2044 et suivants pour la transaction, aux articles 2062 et suivants pour la convention de procédure participative et à l'article 2238 pour la suspension de la prescription. Ainsi entendu, le traitement amiable des litiges de consommation est le recours aux procédés de médiation, de conciliation, d'arbitrage et de procédure participative. Il renvoie aux acronymes de MARL (modes alternatifs de règlement des litiges), MARC (modes alternatifs de règlement des conflits) ou MARD (modes alternatifs de règlement des différends), utilisés indistinctement dans le droit de l'Union jusqu'à l'adoption de la directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui privilégie désormais l'acronyme REL (Journal Officiel de l'union européenne 18 Juin 2013. - C. Aubert de Vincelles, *Droit européen des obligations* : RTD eur. 2013, p. 575. - S. Bernheim-Desvaux, *Litiges de consommation : règlement extrajudiciaire et règlement en ligne* : JCP E 2013, 1402 ; *Présentation de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement UE n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation* : Contrats, conc. consom. 2013, étude 9. - E. Poillot, *Chroniques de droit de la consommation* : Journal de droit européen 2014, p. 20). Si l'on dépasse cette première acception, il est possible d'envisager également les négociations directes entre le consommateur et le professionnel, les gestes commerciaux, les moyens de pression. De cette deuxième approche, il convient de retenir les différents procédés qui permettent de résoudre « les faux litiges », c'est-à-dire les vrais problèmes qui se posent aux consommateurs mais qui peuvent se résoudre à l'amiable (E. Jeuland, *Résolution des litiges*, in *Faut-il recodifier le droit de la consommation ?*, article préc., p. 141). D'aucuns qualifient ces procédés de « primaires » (G. Raymond, *Droit de la consommation* : Litec 2011, 2e éd., n° 901). Leur fréquence pratique et leur efficacité réelle nous conduiront cependant à les étudier dans le cadre de ce fascicule.

5. - *Incidence du droit de l'Union européenne* - Le droit positif français doit être lu à la lumière du droit de l'Union européenne, d'autant que des changements devraient intervenir très prochainement en raison de la transposition

annoncée pour le 9 juillet 2015 de la directive n° 2013/11/UE sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) et de l'application complémentaire du règlement n° 524/2013 sur le règlement en ligne des litiges transfrontières (RLL). Revenons brièvement sur l'évolution qui a conduit à l'adoption définitive de ces deux textes datés du 21 mai 2013.

À l'issue du sommet européen des 15 et 16 octobre 1999 à Tampere, le Conseil européen avait invité les États membres à créer des procédures de substitution extrajudiciaires (Concl. Présidence du Conseil, pt 30). Deux démarches complémentaires ont été alors entreprises. D'une part, des réseaux européens visant à réunir les organes des différents États membres spécialisés dans le traitement extrajudiciaire des litiges (réseau des Centres Européens des Consommateurs, réseau FIN-NET, réseau SOLVIT) ont été créés dans le but de résoudre, hors du procès, les problèmes transfrontaliers.

D'autre part, la Commission a œuvré en vue de l'adoption de principes généraux applicables à tous les organes internes responsables du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Deux recommandations notables de la Commission n'ayant pas eu l'impact souhaité dans les États membres (Comm. CE, recomm. n° 98/257/CE, 30 mars 1998 : Journal Officiel des communautés européennes 17 Avril 1998, p. 31. - Comm. CE, recomm. n° 2001/310/CE, 4 avr. 2001 : Journal Officiel des communautés européennes 19 Avril 2001), la Commission a publié un Livre Vert, le 19 avril 2002, et lancé une grande consultation sur les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits en droit civil et commercial (COM (2002) 196 final). En juillet 2004, la Commission a organisé le lancement d'un Code de conduite pour les médiateurs (ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_fr.pdf) et, le 22 octobre 2004, elle a adopté et soumis au Parlement européen une proposition de directive sur la médiation (COM (2004) 718 final). Malheureusement, cette proposition ambitieuse a vu sa portée substantiellement affaiblie lors de sa négociation avec les États membres. Ainsi, la directive n° 2008/52/CE du 24 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale (Journal Officiel de l'union européenne 24 Mai 2008, p. 3. - F. Ferrand, chap. 326 : Médiation - droit communautaire et européen : Dalloz coll. action 2009/2010, sous la dir. de S. Guinchard. - J.-B. Racine, Présentation de la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale : Europe 2008, étude 10), transposée en France par l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 et le décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012, ne fut pas à la hauteur des résultats escomptés (S. Amrani-Mekki, Résolution amiable des différends. Présentation du décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 : Gaz. Pal., 26 mai 2012, n° 147, p. 5. - O. Cachard, Les modes amiables de règlement des litiges en ordre de bataille : Rev. Lamy dr. civ. juin 2012, n° 94. - J.-P. Tricoit, La transposition de la directive Médiation en droit français : LPA 2 avr. 2012 n° 66, p. 6). Notamment, il a été observé que les États membres n'avaient pas mis en place de manière équivalente des procédés de règlement extrajudiciaire, et que, dans les États où les procédures existaient, les consommateurs et les professionnels n'en étaient pas toujours informés. Par conséquent, une faible proportion des conflits de consommation était réglée par ces procédés. En outre, les litiges transfrontaliers échappaient largement au traitement non juridictionnel.

La Commission européenne a alors adopté, le 29 novembre 2011 (C. Aubert de Vincelles, Promotion et harmonisation des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation : RDC 1er avr. 2012, p. 465), une proposition de directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation - dite Alternative Dispute Resolution - (COM (2011) 793/2) et une proposition de règlement sur la mise en place d'une plateforme de règlement des litiges en ligne - dit Online Dispute Resolution - (COM (2011) 794/2). Ces deux propositions ont été définitivement adoptées par le Parlement européen et le Conseil. La directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 et le règlement n° 524/UE du 21 mai 2013 ont été publiés au Journal Officiel de l'union européenne 18 Juin 2013. La directive devra être transposée au plus tard le 9 juillet 2015 et le règlement s'appliquera dans les six mois qui suivront cette transposition, soit le 9 janvier 2016. Cette étude s'efforcera dès lors de présenter le droit positif applicable, en prenant en compte les bénéfices attendus de ces nouveaux textes européens.

6. - Annonce du plan - Privilégiant une approche générale incluant tous les moyens dont disposent les consommateurs et les professionnels afin de résoudre leurs litiges sans le juge, nous distinguerons d'une part le règlement amiable des litiges individuels (I) et d'autre part le règlement amiable des litiges collectifs (II).

I. - Règlement amiable des litiges individuels

7. - Chronologie du règlement du litige - Lorsque le professionnel et le consommateur se trouvent en conflit relativement à l'exécution du contrat qu'ils ont conclu, la première démarche consiste à discuter directement afin de trouver une solution au différend (A). Ce n'est, le plus souvent, qu'en cas d'échec de cette première négociation que les deux parties recourront à un tiers (B).

A. - Règlement direct du litige entre le professionnel et le consommateur

8. - Intimidation ou arrangement - Deux approches opposées peuvent être mises en exergue. Elles peuvent être utilisées seules ou être combinées. La première attitude conduit, par une négociation directe, à trouver un arrangement conforme aux intérêts des deux parties au litige (1°). La deuxième attitude consiste à utiliser des moyens de pression sur son cocontractant afin de l'inciter à s'exécuter totalement ou partiellement (2°).

1° Négociation directe d'un arrangement

9. - Services consommateurs - Le consommateur prend, fréquemment et dans une première approche, contact avec le professionnel dans l'espoir d'une réaction favorable de sa part. Cette démarche est facilitée et même encouragée par les entreprises au sein desquelles existent généralement des services consommateurs ou services réclamation (A. Dayan, *Le service des consommateurs* : Thèse Paris I, 1981). Apparus initialement aux Etats-Unis, ces services permettent une relation directe avec les clients de l'entreprise et participent ainsi à la valorisation de son image de marque, encore que les spécialistes estiment que pour être un véritable service consommateur, ce service doit être rattaché à la direction générale de l'entreprise et non à sa direction marché (*Moyens d'action des consommateurs et riposte des professionnels* : V. JCl. *Concurrence-Consommation*, Fasc. 1210). Cependant, ce n'est pas parce qu'un tel service existe que le consommateur obtiendra nécessairement satisfaction. Surtout, il convient de faire attention au fait que cette démarche n'interrompt pas le délai de prescription de l'action en justice.

10. - Transaction - Le plus souvent, les parties au litige aboutissent à une transaction, c'est-à-dire, selon les termes de l'article 2044, alinéa 1er du Code civil, à "un contrat par lequel les parties terminent une contestation née ou préviennent une contestation à naître" (C. Boillot, *La transaction et le juge* : PU faculté de droit de Clermont-Ferrand, LGDJ Coll. Fondation Varenne 2003. - L. Cadiet et E. Jeuland, *Droit judiciaire privé* : LGDJ 2011, 7e éd., p. 300. - T. Clay, *Transactions et autres contrats relatifs aux litiges*, in B. Mallet-Bricout et C. Nourissat (dir.), *La transaction dans toutes ses dimensions* : Dalloz coll. *Thèmes et commentaires* 2006, p. 22. - P. Puig, *La transaction, atouts et risques* : LPA 3 déc. 2009, p. 29). Pour présenter le caractère d'une transaction, une convention destinée à mettre fin à un litige doit comporter des concessions réciproques : délais de paiement, diminution du prix convenu, avantages accessoires supplémentaires telle une extension de la garantie, etc. (C. Jarosson, *Les concessions réciproques dans la transaction* : D. 1997, chron. p. 267). L'intérêt essentiel de cette transaction est d'éviter le débat judiciaire et d'épargner aux parties le coût et les aléas d'une action en justice. Nul besoin d'ailleurs que le procès ait déjà été engagé.

11. - Préalable souvent indispensable à l'intervention ultérieure d'un tiers - Dans de nombreux domaines, les professionnels ont mis en place de véritables services de médiation internes (V. infra n° 36 à 42). La très grande majorité de ces médiations n'est cependant pas accessible au consommateur qui n'aurait pas préalablement contacté le service consommateur ou clientèle afin de trouver une solution à son différend. Ainsi, un certain nombre de médiateurs (le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers, le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts, le Médiateur des Communications Electroniques, le Médiateur de l'Eau, le Médiateur du Groupe EDF, le Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur, le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers, le Médiateur de France 2, le Médiateur de Paris Habitat - OPH, le Médiateur des programmes de France Télévision, le Médiateur des rédactions de France 3, le Médiateur de GDF SUEZ, le Médiateur des ministères économiques et financiers, le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole, le Médiateur National de Pôle Emploi, le Médiateur du groupe La Poste, le Médiateur de

La Banque Postale, le Médiateur de la RATP, le Médiateur de la SNCF, le Médiateur de la Ville de Paris) regroupé dans le Club des médiateurs (<http://www.clubdesmediateurs.fr>) impose comme condition de saisine que les voies de règlement amiable internes aient été utilisées sans succès. Ainsi, figure dans le Charte de cette association la règle suivante : « Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables » (<http://www.clubdesmediateurs.fr/la-charte>). En d'autres termes, le consommateur est incité à s'adresser directement au professionnel afin de tenter de trouver une solution, avant de se diriger vers un tiers pour résoudre de manière médiate son litige. Il doit seulement justifier du fait qu'il a démarché le professionnel ou tenté de le faire sans succès ; en aucun cas, il ne doit justifier de la conclusion d'un accord insatisfaisant avec le professionnel. Un tel préalable pourrait devenir la règle dans tout règlement amiable si la France en décide ainsi lors de la transposition de la directive de 2013 sur les REL. En effet, l'article 5 de la directive prévoit qu'une entité de REL peut refuser de traiter un litige en cas d'absence de tentative de règlement direct du conflit avec le professionnel. Une hiérarchie pourrait ainsi être imposée dans les recours à la disposition du consommateur qui pourrait devoir, impérativement et préalablement à la saisine d'un organe de REL, s'adresser à l'entreprise, plus précisément au service consommateurs interne lorsqu'il en existe un (V. S. Bernheim-Desvaux, *Litiges de consommation : règlement extrajudiciaire et règlement en ligne* : JCP E 2013, 1402 ; Présentation de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement UE n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : *Contrats, conc. consom.* 2013, étude 9).

12. - Assistance possible d'un avocat : la convention de procédure participative - La loi n° 2010-1609 du 22 décembre 2010 relative à l'exécution des décisions de justice et aux conditions d'exercice des professions réglementées, complétée par le décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012, a créé une nouvelle procédure de règlement amiable des litiges : la convention de procédure participative (D. D'Ambra, *Procédure participative de négociation assistée par un avocat* : Dalloz coll. *Action 2009/2010*, sous la dir. de S. Guinchard, chap. 327.- S. Amrani-Mekki, *La convention de procédure participative* : D. 2011, p. 3007 ; *Résolution amiable des différends*. Présentation du décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 : *Gaz. Pal.* 26 mai 2012, n° 147, p. 5. - M. Douchy-Oudot, *Convention de procédure participative* : *Procédures 2011*, comm. 99. - N. Fricero, *Convention de procédure participative et médiation : deux instruments concurrents ?* : *Dr. et patrimoine*, n° 214, mai 2012. - C. Peulve, *La dimension processuelle de la procédure participative* : *LPA* 16 avr. 2012, n° 76, p. 6. - L. Leveueur, *Un nouveau contrat pour un MARC* : *Contrats, conc. consom.* 2012, repère 10. - N. Sauphanor-Brouillaud, *La convention de procédure participative : aspects pratiques* : *Gaz. Pal.* 2011, 1, doct. p. 47. - A. Sauret, *La convention de procédure participative* : *Gaz. Pal.*, 2011, 2, doct. p. 646). Il s'agit d'un contrat par lequel les parties à un différend, qui n'a pas encore donné lieu à la saisine d'un juge ou d'un arbitre, s'engagent à oeuvrer conjointement et de bonne foi à la résolution amiable de leur différend. Les parties vont tenter de trouver seules une solution amiable à leur conflit avant, le cas échéant si leur tentative échoue, de s'adresser à la justice. Seules, elles ne le sont toutefois pas totalement. Chacune des parties est assistée de son avocat lors de la conclusion de la convention écrite et c'est ensuite avec cette même assistance qu'elles recherchent un accord. Cette convention est soumise à de strictes conditions de validité énumérées aux articles 2062 et suivants du Code civil.

13. - Contenu de la convention de procédure participative - La convention contient, à peine de nullité, l'objet, le terme et les éléments d'information nécessaires à l'élaboration des solutions et les modalités de leur échange (C. civ., art. 2063). Les parties doivent également prévoir les règles qui régiront l'éventuelle intervention d'un technicien et sa rémunération (C. proc. civ., art. 1547). Les parties s'engagent à ne pas saisir le juge pendant toute la négociation ; il s'agit d'une fin de non-recevoir (C. civ., art. 2065). La prescription est suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois (C. civ., art. 2238).

14. - Homologation de l'accord obtenu à l'issue de la procédure participative - Si la tentative aboutit à un accord, il peut être utile de le faire homologuer par le juge afin de lui donner force exécutoire (C. civ., art. 2066). Les articles 1542 et suivants du Code de procédure civile détaillent les conditions de cette homologation (I. Balensi,

L'homologation des actes juridiques : RTD civ. 1978, p. 42. - S. Gaboriau, Déjudiciarisation et administration de la justice. Promouvoir la « juridiversité » : LPA 14 juin 2012, n° 119, p. 3. - A. Guillemain, Réflexions sur la qualification de l'homologation judiciaire. Commentaire du décret n° 2012-66 relatif à la résolution amiable des différends : Gaz. Pal., 2012, 2, doct. p. 1337. - F. Marchadier, L'attribution de la force exécutoire à la transaction extrajudiciaire après le décret du 20 janvier 2012 : Gaz. Pal 2012, 2, doct. p. 3245. - C. Tirvauday, L'office du juge en matière de convention de procédure participative : Rev. Lamy dr. civ. 05/2012, n° 214). Ainsi, le juge peut être saisi de l'affaire :

- o Pour homologuer l'accord des parties mettant fin en totalité au différend. La demande tendant à l'homologation de l'accord des parties est alors présentée au juge par requête de la partie la plus diligente ou de l'ensemble des parties. À peine d'irrecevabilité, la requête est accompagnée de la convention de procédure participative ;
- o Pour homologuer un accord partiel des parties et statuer sur la partie du litige persistant. Les parties peuvent saisir le juge à l'effet qu'il statue sur le différend résiduel soit conformément aux règles régissant la procédure applicable devant lui, soit par une requête conjointe signée par les avocats les ayant assistées au cours de la procédure participative. Cette requête contient, à peine d'irrecevabilité : les points faisant l'objet d'un accord entre les parties, dont elles peuvent demander au juge l'homologation dans la même requête ; les prétentions respectives des parties relativement aux points sur lesquels elles restent en litige, accompagnées des moyens de fait et de droit sur lesquels chacune de ces prétentions est fondée, avec l'indication pour chaque prétention des pièces invoquées ; Pour statuer sur l'entier litige. Lorsque le différend persiste en totalité, le juge peut en connaître soit conformément aux règles régissant la procédure applicable devant lui, soit selon les modalités prévues pour le cas précédent, soit sur requête unilatérale sur laquelle il statue suivant les règles applicables devant lui sous réserve des articles 1562 et suivants.

2° Utilisation de moyens de pression

a) Moyens de pression du professionnel

15. - Moyens de pression internes ou externalisés - Afin de faire pression sur le consommateur (P. Gerbay, Moyens de pression privés et exécution du contrat : Thèse Dijon 1976), il est possible de recourir à divers procédés comminatoires, tels que des lettres d'avertissement ou des lettres de réclamation. Ces moyens de pression peuvent être diligentés par le professionnel lui-même (1) ou par le truchement d'une agence de recouvrement (2)

1) Relance directe du consommateur

16. - Diversité des méthodes utilisées - Bon nombre de litiges se règlent par des démarches comminatoires effectuées par des services internes aux professionnels. Ces services internes sont appelés service-consommateurs, service de recouvrement amiable, ou encore service-clientèle (Pour une étude détaillée, V. JCI. Concurrence-Consommation, Fasc. 1210). Peu importe la dénomination retenue, ils dénotent tous la volonté du professionnel d'institutionnaliser et de rationaliser les négociations avec ses clients.

En la matière, il n'y a aucune règle générale, chaque professionnel ayant sa propre méthode de recouvrement des créances. La procédure suivie est assez informelle. Le professionnel adresse une ou plusieurs lettres de relance au consommateur récalcitrant. Si ces lettres d'avertissement ne suffisent pas à déclencher le paiement, cette phase de tentative s'achèvera souvent par une lettre comminatoire qualifiée de « mise en demeure avant poursuites » ou même de « sommation » ou encore de « commandement ». L'envoi de ces lettres peut intimider le consommateur à tel point qu'il peut être conduit à payer sans même vérifier la réalité de sa créance ni son montant. Les méthodes utilisées peuvent également dépasser ce qu'il est admissible de supporter, d'où l'existence de plusieurs limites légales.

17. - **Limites posées par les textes** - Tout d'abord, les pressions à l'encontre du débiteur défaillant ne doivent pas heurter le droit au respect de la vie privée. La jurisprudence y veille particulièrement. Ainsi, sont prohibés les procédés d'intimidation allant à l'encontre du principe posé à l'article 9 du Code civil selon lequel "chacun a droit au respect de sa vie privée" (Cass. 1re civ., 12 oct. 1976 : JCP G 1978, II, 18989).

Ensuite, l'article 226-4 du Code pénal énonce que "l'introduction ou le maintien dans le domicile d'autrui à l'aide de manoeuvres, menaces, voies de fait ou contrainte, hors les cas où la loi le permet, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende" et l'article 226-5 précise que la tentative des infractions est punie des mêmes peines. La Cour de cassation a eu ainsi l'occasion de réprimer l'irruption dans un domicile lorsqu'elle est de nature à impressionner les personnes présentes et à paralyser leurs tentatives de protestation en l'assimilant à des manoeuvres, menaces, voies de fait ou contrainte (Cass. crim., 16 déc. 1953 : D. 1954, p. 129).

Enfin, l'article R. 643-1 du Code pénal punit d'une amende prévue pour les contraventions de la 3e classe le fait d'utiliser un document présentant, avec des documents réglementés par l'autorité publique, une ressemblance de nature à causer une méprise dans l'esprit du public. Est donc répréhensible le recours des professionnels à des procédés de recouvrement utilisant une mise en scène afin de faire croire à un pouvoir officiel ou se servant de lettres faussement appelées « sommation » ou « commandement de payer » dans le but d'intimider le débiteur (Cass. crim., 18 juin 1974 : Bull. crim. 1974, n° 222 ; D. 1974, inf. rap. p. 181. - Cass. crim., 19 juin 1978 : D. 1979, inf. rap. p. 31).

2) Relance par une société de recouvrement de créances

18. - **Réglementation des sociétés de recouvrement de créances** - Le décret n° 96-1112 du 18 décembre 1996 est venu réglementer spécialement l'activité des personnes procédant au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui. Il a été codifié par le décret n° 2012-783 du 30 mai 2012 et figure désormais aux articles R. 124-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution. Par application de ces textes, les personnes morales ou physiques qui procèdent au règlement amiable des créances d'autrui doivent justifier qu'elles ont souscrit une assurance de responsabilité et qu'elles ont ouvert un compte dans un établissement de crédit (CPC ex., art. R. 124-1). Elles doivent avoir conclu une convention écrite avec le créancier (CPC ex., art. R. 124-3). Elles doivent ensuite adresser une lettre au débiteur, qui comporte diverses mentions obligatoires telles que le nom du créancier, le montant de la dette en principal et intérêts, le fondement de la dette, les modalités de paiement (CPC ex., art. R. 124-4). Elles doivent enfin remettre une quittance au débiteur pour tout paiement (CPC ex., art. R. 124-6). Le non-respect de ces prescriptions est sanctionné par une contravention de 5e classe (CPC ex., art. R. 124-7).

19. - **Prohibition des sociétés de gestion des dettes** - Le législateur est intervenu dans un domaine similaire, celui des personnes gérant les dettes d'autrui. Certains intermédiaires avaient, en effet, eu l'idée de proposer aux débiteurs, contre rémunération, d'obtenir de leurs créanciers des délais de paiement, voire des remises. L'intervention de ces sociétés de gestion des dettes avait le plus souvent aggravé la situation des consommateurs débiteurs qui acceptaient de payer des sommes importantes pour des prestations le plus souvent illusoire. Afin d'éviter ces manipulations, l'article L. 321-1 du Code de la consommation, issu de la loi n° 85-1097 du 11 octobre 1985 modifiée par la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, prévoit l'annulation de toute convention par laquelle un intermédiaire propose, moyennant rémunération, d'établir un plan de remboursement, d'obtenir des délais de paiement ou des remises de dettes (Cass. crim., 25 janv. 2005 : JurisData n° 2005-027065). Pénalement, tout intermédiaire qui aurait perçu une somme d'argent à l'occasion de l'une de ces opérations est puni d'un emprisonnement d'un an et d'une amende de 30 000 euros. Une telle interdiction ne concerne cependant pas les professions juridiques et judiciaires réglementées, tels les huissiers, par application de l'article L. 322-2 du Code de la consommation. Cette exception se conçoit parfaitement dès lors que ces professionnels ont avant tout l'obligation de conseiller leur client et qu'ils sont, en toute hypothèse, les mieux placés pour apprécier l'opportunité d'une action en justice.

b) Moyens de pression du consommateur

20. - Diversité des procédés comminatoires - Du côté du consommateur, on constate la même diversité dans les pratiques, le règlement amiable pouvant directement se faire par voie téléphonique, électronique, postale ou par des contacts directs. Il arrive que le professionnel, ne serait-ce que pour des raisons commerciales, donne raison à son client mécontent (P. Gerbay, Moyens de pression privés et exécution du contrat : Thèse Dijon 1976. - V. JCl. Concurrence-Consommation, Fasc. 1210). Afin d'augmenter ses chances d'être entendu par le professionnel, le consommateur peut cependant utiliser deux arguments plus agressifs. Premièrement, faire comprendre au professionnel qu'il n'hésitera pas à intenter une action en justice parce qu'il bénéficie d'une assurance de protection juridique qui prendra en charge tous les frais de procédure et qu'il serait donc dans l'intérêt de tous que le professionnel fasse une concession pour résoudre les difficultés issues du contrat (1). Deuxièmement, indiquer au professionnel qu'il ne manquera pas de remonter les problèmes liés à l'exécution du contrat à telle ou telle association de consommateurs particulièrement présente localement et/ou nationalement (2).

1) Assurance de protection juridique

21. - Définition - L'assurance de protection juridique est apparue depuis quelques années et tend à se développer (B. Cerveau, L'assurance de protection juridique : marché, garanties, enjeux : éd. L'Argus, 2006 ; L'assurance de protection juridique après la directive : Gaz. Pal. 1989, 1, doct. p. 58 ; La prestation de conseil juridique effectué par l'assureur de protection juridique : Gaz. Pal. 1994, doct. p. 959. - V. JCl. Responsabilité civile et assurances, Fasc. 560 ou Civil Annexes, V° Assurances, Fasc. 60. - Y. Lambert-Faivre, Droit des assurances : Dalloz coll. Précis 2011, 13e éd. - A. Rials, L'assurance de protection juridique : Lamy Assurances 2007, n° 3378). Contre le paiement d'une prime, un assureur s'engage à prendre en charge les frais de procédure et à fournir divers services à l'assuré, en cas de litige avec un tiers. Elle est réglementée par la directive européenne n° 87/344/CEE du 22 juin 1987 (Journal Officiel des communautés européennes 4 Juillet 1987), transposée en droit français par la loi n° 89-1014 du 31 décembre 1989 complétée par le décret n° 90-697 du 1er août 1990, actuellement codifiée aux articles L. 127-1 et suivants du Code des assurances.

22. - Dualité des services proposés par l'assureur - D'une part, l'assureur fournit des prestations de services juridiques. Son intérêt est d'éviter le coût d'un contentieux en tentant un règlement amiable. Dans ce contexte, se sont développées des organisations très structurées d'assistance juridique par téléphone, puis de conseil juridique. D'autre part, l'assureur apporte une protection juridique en cas de contentieux en prenant à sa charge toutes les interventions et tous les frais en vue d'obtenir le règlement du litige.

Le consommateur, assuré en protection juridique, dispose dès lors d'un argument de poids face au professionnel qui consiste à le menacer d'un procès si ce dernier ne propose pas un arrangement. L'accès à la justice se trouve en effet doublement facilité pour la personne assurée : elle dispose d'une information juridique indispensable pour faire valoir ses droits et elle ne supporte pas directement le coût de la procédure.

23. - Ambiguïté de l'assurance de protection juridique - Néanmoins, l'assurance de protection juridique pose quelques difficultés juridiques car l'assuré est, vis-à-vis de son assureur, dans la position d'un consommateur. Il peut signer un contrat déséquilibré. Il peut même y avoir des conflits d'intérêt manifestes lorsque l'assureur du consommateur doit l'indemniser alors qu'il est également l'assureur du professionnel. Quatre garde-fous existent afin de prévenir les difficultés :

- o Le contrat d'assurance de protection juridique doit être nettement séparé des autres assurances, avec indication du contenu de l'assurance de protection juridique et de la prime correspondante (C. assur., art. L. 127-2) ;
- o Les conflits d'intérêt directs sont réglés par l'article L. 322-2-3 du Code des assurances qui offre trois modalités de gestion indépendante des sinistres ;
- o L'assuré a le libre choix de son avocat qui ne peut lui être imposé par l'assureur (C. assur.,
- o

- o art. L. 127-3) ;
- o Les désaccords entre l'assureur et l'assuré sont réglés par l'intervention d'une tierce personne, aux frais de l'assureur (C. assur., art. L. 127-4).

2) Associations agréées de consommateurs

24. - Rôle des associations agréées de consommateurs - Les associations de consommateurs ont un double rôle : informer et conseiller les consommateurs d'un côté ; représenter les consommateurs d'un autre côté.

D'une part, les associations aménagent un dispositif d'accueil et d'écoute qui leur permet d'informer et de conseiller leurs membres. Ces consultations juridiques peuvent être accordées à titre gratuit ou à titre onéreux, à condition de se rapporter à l'objet de l'association et d'être données à un adhérent de l'association (E. Alfandari, La fourniture de prestations juridiques par les associations depuis la loi du 31 décembre 1990 : RD sanit. soc. 1991, chron. p. 338. - O. Gout, L'accès au droit des consommateurs : LPA 30 mai 2008, p. 20 ; Le rôle des associations d'information sur le droit dans le règlement des petits litiges des particuliers : Centre de recherche critique sur le droit, Université de Saint-Etienne, mars 2002). D'autre part, les associations ont le droit d'informer le public et utilisent souvent les médias, par le biais de spots télévisés, radiodiffusés ou d'encarts dans la presse écrite. Afin d'informer le public sur les produits ou les services qui lui sont proposés, les associations publient notamment les résultats de tests comparatifs qu'elles ont effectués. Elles recommandent même parfois le boycott d'un produit (G. Gourdet, Droit de critique et consommation : RTD com. 1980, p. 25).

Les associations peuvent également agir en justice en défense de l'intérêt des consommateurs si elles sont agréées (S. Bernheim-Desvaux, Droit de la consommation : Studyrama coll. Panorama du droit 2011, 2e éd. - J. Calais-Auloy, Droit de la consommation : Dalloz coll. Précis 2010, 8e éd. - Y. Picod et H. Davo, Droit de la consommation : Armand Colin 2010, 2e éd. - G. Raymond, Droit de la consommation : Litec 2011, 2e éd. - N. Sauphanor-Brouillaud, Les contrats de consommation. Règles communes : LGDJ 2013, 1re éd.). Elles peuvent intervenir en soutien de la défense de l'intérêt individuel d'un consommateur, soit en intervenant à l'instance introduite par le consommateur (action en intervention), soit en recevant mandat du consommateur pour agir à sa place (action en représentation conjointe), soit très prochainement en introduisant une action de groupe (C. consom., art. L. 423-1 à L. 423-26 issus L. n° 2014-344, 17 mars 2014 relative à la Consommation, dite loi Hamon, art. 1er). Elles peuvent aussi défendre l'intérêt collectif des consommateurs, afin d'obtenir la réparation du dommage causé à l'intérêt collectif des consommateurs (action civile), ou la suppression des clauses abusives insérées dans les contrats (action en cessation).

25. - Agrément - En principe (V. cpt Cass. 3e civ., 1er juill. 2009, n° 07-21.954 : JCP G 2009,454), seules les associations de consommateurs agréées peuvent assumer un tel rôle (on en dénombre quinze à l'heure actuelle dont les coordonnées sont disponibles à l'adresse suivante : [http : //www.conso.net/page/bases.3_associations.1_presentation./](http://www.conso.net/page/bases.3_associations.1_presentation./)). La demande d'agrément est adressée par l'association à la Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. L'agrément est accordé, après avis du procureur général près la cour d'appel, par arrêté ministériel aux associations nationales et par arrêté préfectoral aux associations régionales, départementales ou locales. L'agrément n'est accordé que si trois conditions sont réunies. Tout d'abord, l'association doit être indépendante de toute forme d'activité professionnelle. Ensuite, son statut doit prévoir que la défense des consommateurs est l'objet de l'association. Enfin, elle doit être représentative (10 000 membres minimum, existence minimale d'un an, exercice d'une activité effective et publique). L'agrément est accordé pour cinq ans, renouvelable dans les mêmes conditions que l'agrément initial. La décision d'agrément est publiée au Journal officiel pour les associations nationales et au recueil des textes administratifs du département pour les associations régionales, départementales ou locales.

26. - Crainte des professionnels d'être l'objet d'une mauvaise publicité - L'association, saisie d'une

réclamation contre un professionnel, procède à une enquête afin de préciser l'ensemble des éléments du litige. Si le dossier ainsi constitué fait apparaître une erreur exclusivement imputable aux services du professionnel ou au défaut du produit de nature à décevoir l'attente légitime du client, la requête présentée par l'association de consommateurs sera généralement satisfaite. Si, le dossier révèle que la situation dont se plaint le consommateur lui est pour une part imputable, le professionnel acceptera parfois de faire un geste. Les professionnels craignent en effet d'être l'objet d'une mauvaise publicité, ou de la contrepublicité d'un procès, et peuvent préférer trouver un arrangement avec le consommateur.

En pratique, l'efficacité de l'action des associations de consommateurs est renforcée par la présence, en leur sein, d'organes de presse. Ainsi, l'association UFC-Que choisir édite la revue *Que choisir ?* et dispose d'un site internet ([http : //www.quechoisir.org/](http://www.quechoisir.org/)). Les associations n'hésitent alors pas à utiliser de véritables moyens de lutte contre les professionnels en diffusant des contrepublicités ou en encourageant le boycott de certains produits. Ainsi, est largement admise la divulgation d'informations sur les anomalies, les défauts, ou les négligences dans la conception, l'exécution ou la commercialisation des produits et des services. Sans aller jusqu'au système de lobby américain, le poids acquis par certaines associations de consommateurs leur permet d'exercer ce droit de critique et de contrepublicité.

27. - *Limites à l'action des associations de consommateurs* - Les associations de consommateurs sont cependant limitées dans leur action par la mise en oeuvre potentielle de leur responsabilité civile et/ou pénale.

La responsabilité civile de l'association peut être recherchée par le professionnel sur le fondement des articles 1382 et 1383 du Code civil (V. Cass. 1^{re} civ., 30 mai 2006 : Contrats, conc. consom. 2006, comm. 167, note G. Raymond. - CA Aix-en-Provence, 11 oct. 2007 : Contrats, conc. consom. 2008, comm. 52, note G. Raymond). Le professionnel doit caractériser une faute de l'association, et la seule inexactitude de l'information ne suffit pas à l'établir, ce qui est particulièrement sévère pour le professionnel car il semble que, lorsque l'association recourt à des moyens proportionnés, elle est inattaquable. La faute est cependant plus facilement démontrée en cas de boycott, car l'association ne peut y recourir que si elle n'a pas d'autres moyens pour protéger le consommateur ou si le professionnel, malgré la menace de boycott, n'a pas changé de comportement.

La responsabilité pénale de l'association peut être recherchée pour diffamation. La diffamation est définie par l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse comme "toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé". Elle suppose un élément de publicité. Par conséquent, si l'association publie une information erronée, le professionnel victime peut lui demander d'en répondre pénalement. Afin d'échapper à cette responsabilité pénale, l'association devra prouver l'exactitude de l'information ou sa bonne foi, c'est-à-dire qu'elle a procédé à des vérifications sérieuses et précises avant la publication de l'information (V. Cass. 2^e civ., 14 mars 2002 : D. 2002, p. 1884).

B. - Règlement médiateur du litige par recours à un tiers

28. - *Physionomie du règlement médiateur* - Les parties à un litige individuel ne sont pas toujours à même de parvenir directement à une solution qui les satisfasse. Cet échec ne les condamne pas pour autant à la voie judiciaire. Il leur est loisible de demeurer dans le registre des solutions amiables en recourant à l'intervention d'un tiers (E. Girardo-Rouhette, *La mission du tiers dans les modes alternatifs de résolution des conflits : une mission aux contours incertains*, in J.-B. Racine, *Pluralisme des modes alternatifs de résolution des conflits, pluralisme du droit* : éd. L'Hermès 2002, p. 36). Ce tiers peut intervenir à différents titres : médiateur (1^o), conciliateur (2^o), arbitre (3^o) ou, à compter de la transposition de la directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013, entité de REL (4^o).

Ces quatre hypothèses ont en commun de favoriser l'obtention d'une solution amiable grâce à l'intermédiaire d'un organe indépendant des parties au litige. Elles se distinguent par le fait que chaque intervenant est régi par des règles propres qu'il convient d'étudier successivement.

1° Recours à un médiateur conventionnel

29. - Définition de la médiation - Du latin *mediatio* (entremise) et *mediare* (s'interposer), la médiation est un mode de résolution des conflits consistant, pour la personne choisie, à proposer aux parties au litige une solution, sans se borner à s'efforcer de les rapprocher à la différence de la conciliation, mais sans être investi du pouvoir de la leur imposer, à la différence de la juridiction étatique et de l'arbitrage (M. Darmon, *La médiation conventionnelle : un mode alternatif de règlement de litiges* : JCP G 1996, I, 3976. - G. Deharo, *Rationalité juridique et opportunité économique : la médiation est-elle le paradigme d'une conception utilitariste de la justice ?* : LPA 13 févr. 2012, p. 3 ; *Médiation, une justice équitable et durable ?* : Gaz. Pal. 2006, 2, doct. p. 2410).

30. - Médiateur conventionnel et médiateur judiciaire - La médiation judiciaire est proposée par un juge au cours d'une action en justice déjà entamée. Elle vise à ce que les parties trouvent ensemble une solution, mais la décision qui ressortira de cette médiation pourra être homologuée par le juge en charge de l'affaire. La décision issue de la médiation judiciaire aura alors force de loi pour les deux parties qui seront contraintes de la respecter. La médiation judiciaire est régie par les articles 131-1 à 131-15 du Code de procédure civile (J. Joly-Hurard, *Conciliation et médiation judiciaire* : PUAM 2003. - J.-P. Tricoit, *La médiation judiciaire* : L'Harmattan 2008). Elle sera également régie par les articles L. 423-15 et suivants du Code de la consommation, issus de la loi Hamon du 17 mars 2014, lorsqu'elle interviendra au cours d'une action de groupe intentée par une association agréée de consommateurs. La médiation conventionnelle, quant à elle, intervient avant toute procédure en justice et à l'initiative exclusive des parties. La décision qui peut ressortir de cette médiation n'a pas de force obligatoire sauf si les parties décident de formaliser l'accord final par un contrat signé ou si l'une des parties s'engage au préalable à suivre dans tous les cas la décision qui sera rendue par le médiateur. La médiation conventionnelle est régie dans le livre V du Code de procédure civile intitulé "Résolution amiable des différends", spécialement aux articles 1532 à 1535. Il ne faut donc pas confondre médiation judiciaire et médiation conventionnelle, seule cette dernière étant l'objet de ce paragraphe.

31. - Médiateur conventionnel et médiateur institutionnel - D'après certains auteurs (L. Cadet et E. Jeuland, *Droit judiciaire privé* : LGDJ 2011, 7e éd., n° 418. - D. D'Ambrà, *Conciliation et médiation - droit interne* : Dalloz coll. *Action 2009-2010*, chap. 325), la médiation est dite conventionnelle lorsque sa mise en oeuvre ne nécessite aucune forme particulière. Elle est dite institutionnelle lorsqu'elle est soumise à une réglementation spécifique alors que les parties conservent l'initiative de leur déclenchement. Dans le cadre de ce paragraphe, nous étudierons tous les cas de médiation non judiciaire, sous le vocable générique de médiation conventionnelle, peu importe qu'ils soient ou non soumis à une procédure spéciale (V. également en ce sens M. Darmon, *La médiation conventionnelle, un mode alternatif de règlement des litiges* : JCP G 1996, I, 3976. - L. Fin-Langer, *Médiation et droit du contrat* : LPA 26 août 2002, p. 1. - J.-P. Pizzio, *La médiation dans le domaine de la consommation* : Rev. Lamy dr. aff. nov. 2012, p. 4328).

Quels sont les médiateurs conventionnels existant en France (a) ? Comment se déroule la médiation, de la saisine du médiateur (b), au résultat de la médiation (d), en passant par la procédure de médiation (c) ?

a) Typologie des médiateurs

32. - Hétérogénéité des médiateurs - Il est impossible de prétendre à l'exhaustivité lorsque l'on tente de présenter les différents organes de médiation existants. Il est cependant envisageable d'utiliser les référencements de divers organismes dont l'autorité est reconnue. Cela permet d'avoir un aperçu général des différents types de médiateurs : les médiateurs internes (1), les médiateurs publics (2) et les médiateurs privés (3).

33. - Médiateurs référencés par la Commission de la Médiation de la Consommation - Créée par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010, dite loi « Lagarde », et rattachée à l'Institut national de la consommation, la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) est « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière

de consommation » (J.-P. Tricoit, La commission de la médiation de la consommation : LPA 19 oct. 2010, p. 4). Cette instance qui réunit des représentants d'organisations professionnelles et d'associations de consommateurs a élaboré une charte des bonnes pratiques de médiation pour le règlement des litiges de consommation ([http : //www.mediation-conso.fr/charte.html](http://www.mediation-conso.fr/charte.html)). Cette charte s'inspire très largement des travaux qui ont été menés au sein du Conseil national de la Consommation (CNC) pour garantir l'efficacité des procédures de médiation, homogénéiser les pratiques des médiateurs et en accroître la visibilité à différents niveaux, et qui ont donné lieu à deux avis adoptés par cette instance le 7 juillet 2004 relatif à la médiation et le 27 mars 2007 relatif à la médiation et aux modes alternatifs de règlement des litiges.

À partir des critères contenus dans la charte, la CMC évalue dès à présent les procédures de médiation existantes, qu'elle référence ensuite sur son site si elles se révèlent conformes aux principes édictés dans la charte. Dans cette optique, la CMC a procédé à une quinzaine d'auditions de divers médiateurs afin d'établir un état des lieux des pratiques existantes en matière de médiation de consommation. À ce jour, douze médiateurs ont été référencés ([http : //www.mediation-conso.fr/mediateurs_reference.html](http://www.mediation-conso.fr/mediateurs_reference.html)) par la commission de la médiation : le Médiateur de l'eau, le Médiateur du groupe EDF, le Médiateur de GDF-Suez, le Médiateur de la régie d'exploitation des services d'eaux de la Charente-Maritime, le Médiateur des communications électroniques, le Médiateur du groupe La Poste et de la Banque Postale, le Médiateur de Canal+, le Médiateur Voyage et Tourisme, le Médiateur de la RATP, le Médiateur de la SNCF, le Médiateur de Velib', et le Médiateur des constructeurs de maisons individuelles Mikit.

34. - Médiateurs notifiés en France - Pour encourager le recours à la médiation et renforcer la confiance des consommateurs, la Commission européenne a instauré un mécanisme de notification des médiateurs répondant aux critères établis par les Recommandations de la Commission n° 98/257/CE du 30 mars 1998 et n° 2001/161 du 4 avril 2001 (V. supra n° 5). La liste des médiateurs notifiés est disponible sur le site web de la Commission à l'adresse suivante : [http : //ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adrd_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adrd_en.htm). Il s'agit du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de L'Industrie, de la Médiatrice de la Ville de Paris, du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers, du Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances, du Médiateur du groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), du Médiateur du Groupe la Poste, du médiateur EDF, du médiateur GDF SUEZ, du Médiateur de la SNCF, du Médiateur de la RATP, du Médiateur de la téléphonie, de la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, du Défenseur des droits, du Médiateur européen, du Médiateur de la Fédération Bancaire Française, du Médiateur national de l'énergie.

35. - Club des Médiateurs de services au public - Le Club des Médiateurs de services au public a été créé en 2002 afin de rassembler les médiateurs des organisations (entreprises, administrations, collectivités) qui partageaient les mêmes valeurs en matière de médiation. Toutes ces organisations avaient, dès l'origine, l'ambition de mieux écouter et traiter les litiges des citoyens, usagers ou consommateurs, et de participer ainsi à l'amélioration des dispositifs de règlement amiable des litiges. Le Club a élaboré en 2004, en concertation avec le Médiateur de la République, sa charte, qui a ensuite été rénovée début 2011 ([http : //clubdesmediateurs.fr/qui-sommes-nous/la-charte/](http://clubdesmediateurs.fr/qui-sommes-nous/la-charte/)). Le club compte actuellement 21 médiateurs dont on peut trouver la fiche technique (saisine, compétence, coordonnées, etc.) sur le site internet : [http : //www.clubdesmediateurs.fr/les-membres](http://www.clubdesmediateurs.fr/les-membres). Il s'agit du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers, du Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts, du Médiateur des Communications Electroniques, du Médiateur de l'Eau, du Médiateur du Groupe EDF, du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, du Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers, du Médiateur de France 2, du Médiateur de Paris Habitat - OPH, du Médiateur des programmes de France Télévision, le Médiateur des rédactions de France 3, du Médiateur de GDF SUEZ, du Médiateur des ministères économiques et financiers, du Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole, du Médiateur National de Pôle Emploi, du Médiateur du groupe La Poste, du Médiateur de La Banque Postale, du Médiateur de la RATP, du Médiateur de la SNCF, du Médiateur de la Ville de Paris, du Défenseur des droits et du Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur.

En tenant compte de la diversité révélée par ces référencements, il est possible de distinguer trois types de médiateurs : internes, publics et privés.

1) Médiateurs internes

36. - **Aperçu général sur la médiation interne** - On entend par « médiation interne » la médiation organisée par le professionnel, soit directement au sein de son entreprise, soit indirectement par la branche ou l'organisation professionnelle à laquelle il appartient. Cette appellation est d'ailleurs celle retenue par la directive ADR du 21 mai 2013 (V. PE et Cons. UE, dir. n° 203/11/UE, 21 mai 2013, art. 2). On pourrait craindre qu'un tel médiateur d'entreprise ou sectoriel soit partial et dépendant du professionnel. En réalité, il n'en est rien (V. par ex. pour les assurances : J. Landel, *L'efficacité des systèmes de médiation en assurance au regard de la recommandation européenne de 1998* : RGDA 1er juill. 2001, n° 3, p. 658) comme en atteste leur référencement par les organismes ci-dessus présentés. C'est pourquoi on peut déplorer que ces médiateurs aient été, en principe exclus du champ d'application de la directive de 2013 sur les REL, sauf si les Etats-Membres en décident autrement (V. infra n° 86. - V. également S. Bernheim-Desvaux, *Litiges de consommation : règlement extrajudiciaire et règlement en ligne* : JCP E 2013, 1402 ; Présentation de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement UE n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : Contrats, conc. consom. 2013, étude 9). Quelques exemples permettront de s'en convaincre, tant dans les entreprises publiques, que dans les entreprises privées ou encore dans les secteurs professionnels.

37. - **Premier exemple de médiateur d'entreprise publique : le médiateur de GDF-Suez** ([http : //www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/](http://www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/)) - La résolution des litiges par la médiation est très bien adaptée au secteur de l'énergie, où de nombreux consommateurs demandent une écoute et un traitement très personnalisés, dans un contexte en pleine mutation. GDF SUEZ s'est engagé dans cette voie depuis plus de dix ans maintenant, avec un niveau de réussite élevé. Le médiateur de GDF SUEZ, Monsieur Michel Astruc, a été nommé par la Présidence du Groupe en novembre 2005. Il bénéficie d'une totale indépendance au sein du Groupe. Chaque année, il rédige un rapport où sont détaillés les éléments relatifs à son activité pour l'année écoulée et ses recommandations. Il le présente à l'état-major du Groupe GDF SUEZ. Le Médiateur de GDF SUEZ, par la pratique des modes amiables de règlement des litiges, constitue le dernier recours amiable au sein de GDF SUEZ, afin que soient résolus les problèmes persistants avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit ou non cliente. Pour saisir le médiateur GDF SUEZ, il convient soit d'adresser un courrier simple à l'adresse suivante : Le Médiateur GDF SUEZ- TSA 34 321-92 099 - La Défense Cedex ; soit de remplir le formulaire via le site internet [http : //www.gdfsuez.com/contact-mediateur/](http://www.gdfsuez.com/contact-mediateur/). La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice. Le Médiateur de GDF SUEZ accuse réception de la sollicitation sous 48 heures. Le recours est gratuit. Le traitement du dossier est confidentiel. Le Médiateur garantit une réponse dans les deux mois qui suivent la date de la saisine du client, sauf cas complexe.

38. - **Deuxième exemple de médiateur d'entreprise publique : le médiateur de la SNCF** ([http : //aide.voyages-sncf.com/toute-laide-train/suite-mon-achat/reclamations/le-service-de-mediation-sncf/](http://aide.voyages-sncf.com/toute-laide-train/suite-mon-achat/reclamations/le-service-de-mediation-sncf/)) - Monsieur Bernard Cieutat est l'actuel Médiateur de la SNCF. Il a été nommé par le Président de la SNCF en 2006. Son mandat est de trois ans renouvelable. Il n'est tenu par aucun lien hiérarchique au sein de la SNCF. Chaque année, il rédige un rapport de son activité qu'il présente aux représentants des associations nationales agréées de consommateurs. Il peut être saisi pour les litiges avec la SNCF qui portent sur les domaines suivants : litiges commerciaux avec la SNCF Transporteur ; contraventions à la police des chemins de fer. L'intervention du Médiateur est possible si, à une réclamation écrite du client, la SNCF n'a pas répondu après un délai d'un mois ou a opposé un refus écrit. La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice. Le recours au Médiateur est gratuit. Le traitement du dossier est confidentiel, avec une réponse, en principe, dans les deux mois, quatre mois pour les dossiers complexes. Depuis le 29 septembre 2011, Le Médiateur SNCF peut être saisi soit par internet sur le site www.sncf.com rubrique "vie pratique", onglet "Médiateur" ; soit en lui adressant un courrier simple à l'adresse suivante : 45, rue de Londres, 75008 PARIS.

39. - **Premier exemple de médiateur d'entreprise privée : le médiateur des constructeurs de maisons individuelles Mikit** - MIKIT FRANCE met à la disposition de ses franchisés et de leurs clients consommateurs, un Médiateur. Il a pour mission, en cas de litige portant sur la conclusion, l'interprétation et l'exécution des

contrats de construction de maison individuelle entre un franchisé MIKIT et un consommateur, d'aider les parties à se rapprocher pour trouver une solution amiable à leur litige et éventuellement d'émettre un avis (ou une recommandation) proposant une solution. Le médiateur est un juriste compétent en contentieux du droit de la construction nommé par la direction générale de Mikit France et directement rattaché à celle-ci. Le Médiateur n'a aucun lien hiérarchique avec les directions commerciales et marketing. Le mandat du Médiateur est d'une durée de trois ans renouvelable. Le Médiateur est saisi, soit par le consommateur, soit par le constructeur. La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice. Cette saisine est gratuite et peut être réalisée par courrier postal ou électronique en remplissant obligatoirement le formulaire « Réclamation » dédié à cet effet et disponible auprès de Mikit France (www.mikit.fr). Il doit ensuite être renvoyé à l'adresse suivante : MIKIT France - Mediation Mikit, 36/38, rue de la Princesse - CS 20510-78541 LOUVECIENNES CEDEX ; ou par courriel à l'adresse suivante : mediation@mikit.fr. La saisine du Médiateur ne peut intervenir que si le consommateur n'a pas obtenu satisfaction à sa réclamation écrite auprès du constructeur. Il en va de même en cas d'absence de réponse à la réclamation après un délai de deux mois. L'avis du Médiateur, communiqué aux parties par courrier deux mois maximum après sa saisine, peut être refusé ou accepté par ces dernières. Les parties ont, à compter de l'envoi dudit courrier, un délai d'un mois pour se prononcer.

40. - Deuxième exemple de médiateur d'entreprise privée : le médiateur de Canal+ - La Médiation du Groupe Canal+ s'inscrit dans la politique de relation avec les clients de Canal+ et Canalsat en leur offrant un dernier recours amiable lorsqu'ils estiment les réponses apportées à leurs réclamations insatisfaisantes. Le Médiateur, actuellement Monsieur Alain Vogel, est rattaché à la Présidence du Groupe Canal+, afin d'assurer l'indépendance nécessaire à l'exercice de sa mission. Afin d'engager une action auprès du Médiateur, il faut avoir préalablement reçu deux réponses insatisfaisantes de la part du Service Clients et du Service Satisfaction Clients ou une absence de réponse pendant un délai d'un mois. Un formulaire de saisine est actuellement disponible sur le site du Médiateur accessible à partir du site internet de Canal+ (<http://espaceclient.canalplus.canal-plus.com/secure/0/cid576325-le-site-du-mediateur.html>). Le dossier complet de demande de saisine, accompagné des pièces relatives au dossier, est à transmettre par courrier simple à l'adresse suivante : Le Médiateur des Abonnés Canal+/Canalsat - TSA 56718-95905 Cergy-Pontoise Cedex 9. La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice. Le délai de réponse est d'un mois.

41. - Premier exemple de médiateur sectoriel : le médiateur Voyage et Tourisme - La Médiation du Tourisme et du Voyage, dédiée aux voyages à forfait et aux vols secs, a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les clients et les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage, et représentés par leurs associations : FNAM, SNAV, CETO. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme, actuellement Monsieur Jean-Pierre Teyssier, est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal. La Médiation est gratuite pour les consommateurs et obéit à des règles de confidentialité et d'indépendance. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du Tour Opérateur ou de la compagnie aérienne. Cette saisine pourra intervenir en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans le délai prévu par les conditions de vente (maximum soixante jours). La saisine est simple. Il suffit de télécharger le formulaire à l'adresse internet suivante : <http://www.mtv.travel/index.php?page=comment-saisir>, le compléter avec l'ensemble des pièces demandées, l'imprimer et l'envoyer à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage- BP 80 303-75 823 Paris Cedex 17. La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice. Le délai de médiation est relativement court, soixante jours maximum.

42. - Deuxième exemple de médiateur sectoriel : le médiateur de l'eau - Créée le 27 octobre 2009, la Médiation de l'eau a pour mission de proposer un règlement amiable des litiges entre les consommateurs et les services chargés de la gestion des services publics de l'eau et de l'assainissement. Il s'agit d'une association regroupant les acteurs qui interviennent dans la gestion des services d'eau et d'assainissement : les collectivités déléguées représentées par les élus, AMF (Association des Maires de France) et ADCF (Assemblée des

Communautés de France) ; les Fédérations professionnelles d'opérateurs, représentées par la FP2E (Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau) et la FDEI (Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants) ; des Gestionnaires publics et Régies adhérentes ; les Consommateurs, représentés par leurs Associations (12 associations de consommateurs). L'actuel Médiateur de l'eau est Monsieur Marc Censi. Il est désigné par l'association après consultation d'un conseil d'orientation composé de représentants des collectivités organisatrices, des gestionnaires de services, et des consommateurs. Le Médiateur peut être saisi lorsqu'un consommateur n'a pas obtenu de réponse depuis plus d'un mois à une réclamation écrite envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée du service d'eau et/ou d'assainissement concerné ou, après épuisement des procédures internes aux services d'eau et/ou d'assainissement, lorsque le litige opposant un consommateur à son service n'a pas pu être résolu. Le consommateur saisit le Médiateur par lettre simple ou à l'aide du formulaire téléchargeable, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige, et envoyé à l'adresse suivante : Médiation de l'eau - BP 40 463-75366 Paris Cedex 08 ; ou par le biais de la saisine en ligne sur le site internet de la Médiation de l'eau [http : //www.mediation-eau.fr/formulaire_mediation_en_ligne.html](http://www.mediation-eau.fr/formulaire_mediation_en_ligne.html). La saisine est gratuite. Le Médiateur examine la recevabilité des litiges qui lui sont soumis, selon les conditions définies dans la Charte. Il en informe le consommateur par courrier. Le point de départ de la Médiation est fixé à la date de la lettre d'acceptation de sa mission par le Médiateur. La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice. Le médiateur doit proposer une solution dans le délai d'un mois.

2) Médiateurs publics

43. - **Premier exemple : le Médiateur national de l'énergie** - Autorité administrative indépendante, le médiateur national de l'énergie (actuellement Monsieur Jean Gaubert) est chargé de recommander des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. Il est nommé par arrêté du ministre d'Etat, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, de la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi et du secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme (V. le dernier arrêté interministériel de nomination du 19 novembre 2013, publié au *Journal officiel* du 22 novembre 2013). Le médiateur national de l'énergie peut intervenir pour tous les litiges nés de contrats avec un fournisseur ou un distributeur d'électricité ou de gaz naturel. Sont donc concernés les contrats relatifs à la fourniture de l'énergie, les contrats de raccordement avec ERDF ou GRDF (en cas de construction ou de rénovation de maison) ainsi que les contrats sur les services annexes des fournisseurs (ex. : conseils sur les économies d'énergie). Tout consommateur particulier, non professionnel ou professionnel (micro-entreprise) qui a tenté, en vain (deux mois sans réponse ou réponse insatisfaisante), de résoudre le litige qui l'oppose à son fournisseur ou son distributeur d'énergie peut saisir le médiateur. Le plaignant a alors deux mois pour écrire au médiateur national de l'énergie. Le dossier doit comprendre tous les éléments nécessaires à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...). Il doit ensuite être envoyé par courrier simple ou recommandé à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252-75443 PARIS Cedex 09 ; ou par courriel à l'adresse suivante : [http : //www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_le_mediateur_en_ligne.html](http://www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_le_mediateur_en_ligne.html). La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice. Un chargé de mission du médiateur va rechercher un accord amiable et, si nécessaire, une recommandation de solution au litige va être rédigée. La recommandation est ensuite communiquée par écrit à chacune des parties, qui sont libres de suivre ou non l'avis du médiateur. Le fournisseur doit toutefois, dans un délai de deux mois, rendre compte des suites données à la recommandation.

44. - **Second exemple : le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)** - Le médiateur de l'AMF est rattaché directement au Président de l'AMF pour une durée de trois ans renouvelable (actuellement Madame Marielle Cohen-Branche ; V. sur son premier bilan : O. Dufour, *La médiation de l'AMF affiche un taux de réussite de 46 % en 2011* : LPA 21 mai 2012 n° 101, p. 4). Il s'appuie sur une équipe de juristes confirmés, intégrée dans la Direction des relations avec les épargnants du régulateur boursier, autorité administrative indépendante. Son rôle, prévu par la loi, est de favoriser la résolution amiable des différends portés à sa connaissance en matière financière. Il s'agit d'un service public gratuit, confidentiel et qui nécessite, pour être mis en oeuvre et poursuivi,

l'accord des deux parties. La Médiation de l'AMF offre ainsi aux épargnants et investisseurs, comme aux établissements professionnels concernés, une ultime chance de résoudre à l'amiable leur litige dans la plus stricte confidentialité, et de conserver leurs relations. Ces règles sont précisées dans une charte à laquelle se soumettent les parties qui entrent en médiation. Le Médiateur peut intervenir dans le cadre de tout litige entre un investisseur ou épargnant (personne physique ou personne morale) et un établissement financier ou une société cotée, relatif au fonctionnement des marchés financiers comme le défaut d'information et de conseil lors de la souscription d'instruments financiers, l'exécution des ordres, les problèmes de gestion de portefeuille ou de tenue de compte-conservation ainsi qu'à l'information financière. En revanche, le Médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations purement bancaires (agios, prêts, découverts, etc.). Pour saisir le médiateur, il faut préalablement avoir effectué une démarche infructueuse auprès de l'opérateur financier. Le Médiateur peut être saisi par formulaire de saisine électronique (www.amf-france.org, rubrique Médiateur), ou par voie postale en envoyant un courrier simple à l'adresse suivante : Marielle Cohen-Branche - Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02. La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action en justice.

45. - Troisième exemple : le Médiateur de la Ville de Paris - Le médiateur de la Ville de Paris (actuellement Madame Claire Brisset) est nommé par le Maire de Paris pour une durée de six ans. Il n'est tenu par aucun lien hiérarchique au sein de la Ville de Paris. La médiation a pour objectif de régler des conflits, de résoudre des incompréhensions, malentendus et désaccords qui peuvent surgir entre les citoyens et les services municipaux. Le Médiateur peut être saisi en cas de litige avec l'administration municipale relatif aux domaines suivants : habitat, voirie, circulation, urbanisme, action sociale départementale, culture, environnement, enfance, jeunesse et sports, sécurité, état civil, affaires générale. Le médiateur ne peut être saisi qu'après l'échec d'une première réclamation auprès du service municipal concerné. Il convient d'envoyer un courrier simple à l'adresse suivante : Madame la Médiatrice de la Ville de Paris -Mission de la Médiation - 100 rue Réaumur - 75 002 PARIS ; ou d'utiliser le site internet www.mediation.paris.fr. Le recours au Médiateur est gratuit. Sa saisine suspend la prescription de l'action. Le traitement du dossier est confidentiel et obtiendra une réponse, en principe, dans les deux mois.

46. - Dernier exemple : le Défenseur des droits - Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante. Unique en son genre, elle est chargée de veiller à la protection des droits et des libertés des citoyens et de promouvoir l'égalité. Inscrite dans la Constitution depuis le 23 juillet 2008 et instituée par la loi organique et la loi ordinaire du 29 mars 2011, elle regroupe les missions du Médiateur de la République, du Défenseur des enfants, de la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité (HALDE) et de la Commission nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS). Le Défenseur des droits est nommé par le Président de la République pour un mandat de 6 ans non renouvelable et non révocable (actuellement Monsieur Dominique Baudis). Sa nomination est soumise au vote de l'Assemblée nationale et du Sénat. Ce mode de nomination garantit l'indépendance du Défenseur des droits. Il peut choisir de privilégier un mode de résolution à l'amiable du conflit en formulant des recommandations en vue d'un règlement en droit, d'un règlement amiable par la voie de la médiation ou encore, dans certaines circonstances, d'un règlement en équité. Toute personne peut saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits soit en adressant un courrier motivé par voie électronique à l'adresse suivante [http : //defenseurdesdroits.fr/](http://defenseurdesdroits.fr/) ; soit en s'adressant directement à l'un des délégués du Défenseur des droits (ces derniers assurent des permanences dans divers points d'accueil : préfectures, sous-préfectures, maisons de justice et du droit) ; soit en adressant un courrier simple à l'adresse suivante : Le Défenseur des droits - 7 rue saint Florentin - 75049 Paris Cedex 08. Sa saisine n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription des actions civiles, administratives ou pénales ni ceux des recours administratifs ou contentieux.

3) Médiateurs privés

47. - Premier exemple : le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) - Créé en 1995 par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris, sous la forme d'une association de la loi de 1901, le CMAP est un centre important de gestion et de résolution des conflits commerciaux. Il est également un organisme de formation

continue reconnu. De la médiation à l'arbitrage, en passant par l'expertise amiable et la décision d'urgence, la gamme de ses produits est variée et offre aux entreprises, à un coût maîtrisé, des solutions novatrices et efficaces de résolution de leurs différends. Compétent pour connaître des litiges nationaux et internationaux, le CMAP est régulièrement nommé par les tribunaux en qualité de médiateur judiciaire, à l'initiative du juge ou à la demande des parties. Pour saisir le CMAP, il suffit d'adresser un bref courrier rappelant les raisons du différend, les pièces essentielles du dossier (contrat, factures, courriers, etc.), les coordonnées, aussi précises que possible, de la partie adverse, un chèque à l'ordre du CMAP ou un virement en règlement des droits d'ouverture (V. [http : //www.cmap.fr/Reglements-et-baremes/Baremes-de-frais-et-honoraires-35-fr.html](http://www.cmap.fr/Reglements-et-baremes/Baremes-de-frais-et-honoraires-35-fr.html)). Dès réception de la saisine, le Secrétariat général du CMAP se met immédiatement en relation avec l'autre partie, par l'envoi d'un courrier qui l'informe du souhait de mettre en oeuvre un processus amiable de règlement de ce litige et lui présente les avantages de la médiation. Après avoir recueilli l'accord de l'ensemble des parties et leurs souhaits quant au profil du médiateur à désigner, le Secrétariat général saisit la Commission d'agrément et de nomination pour qu'elle désigne le tiers. Dans les 24 à 48 heures , un nom de médiateur est proposé aux parties et, si elles l'acceptent, la médiation peut démarrer. La saisine suspend la prescription de l'action. La durée de la médiation ne peut excéder deux mois à compter de la désignation du médiateur par le Centre. Cette durée peut être prolongée par le CMAP, le Centre se réservant la possibilité de clore d'office le dossier à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la saisine du médiateur, les frais administratifs lui demeurant acquis.

48. - Second exemple : les médiateurs de la Chambre Professionnelle de la Médiation et de la Négociation (CPMN) - La CPMN est la première organisation syndicale de médiateurs. Elle offre une continuité d'action et d'entretien de performances aux médiateurs qui ont obtenu le Certificat d'Aptitude à la Profession de Médiateur-CAP'M®. En tant qu'organisation régie par la loi du 21 mars 1884, elle représente la médiation professionnelle et les intérêts matériels et moraux de ses membres. Créée en 2001, cette organisation non-gouvernementale des médiateurs professionnels est la chambre des médiateurs professionnels, c'est-à-dire des médiateurs qui veulent adopter une discipline rigoureuse pour accompagner sérieusement et efficacement les personnes et les organisations dans la prévention et la sortie des relations de crise et de conflit. Cette posture qualité et performance se traduit par un engagement au respect du Code d'éthique et de déontologie des médiateurs professionnels, le CODEOME. Spécialistes de la prévention et de la résolution des différends, les médiateurs professionnels peuvent également être titulaires du Master II de Management des ressources humaines et de Médiation Professionnelle, MRH-MP délivré à l'IAE de Bordeaux IV. Ces médiateurs sont référencés par la CPMN et leurs noms, coordonnées, domaines d'intervention, langues d'intervention, lieu géographique, etc. sont disponibles à l'adresse internet suivante : [http : //cpmn.info/wp/annuaire-des-mediateurs/](http://cpmn.info/wp/annuaire-des-mediateurs/).

49. - Troisième exemple : Le centre de médiation des notaires de Paris (CMNP) - Le 31 janvier 2013, a été inauguré à Paris le Centre de médiation des notaires de Paris. Il s'agit d'une structure monoprofessionnelle notariale, sous forme associative, dédiée exclusivement à la médiation pour la résolution des conflits intervenant dans le champ d'expertise du notaire. Il a pour mission principale l'organisation de la médiation effectuée par les notaires. À ce titre, le Centre de médiation est notamment en charge d'agrèer les notaires médiateurs, de tenir une liste des médiateurs à disposition des parties à un litige, de désigner un médiateur à la demande des parties, de s'assurer de l'expertise et de la formation du notaire médiateur, de rédiger une Charte déontologique du notaire, de s'assurer du respect des règles déontologiques du médiateur, de faire appliquer une grille tarifaire, de tenir des statistiques, de promouvoir le recours à la médiation et de développer des partenariats avec tous les acteurs de la médiation Cette nouvelle activité illustre la volonté de la profession notariale de mettre au service de ses concitoyens les qualités de « magistrat de l'amiable » dont les notaires témoignent quotidiennement au sein de leurs études. (V. centre-de-mediation@paris.notaires.fr).

50. - Dernier exemple : le centre de médiation des huissiers de justice (CMHJ) - Depuis 2011, l'exercice à titre accessoire d'une activité de médiation conventionnelle ou judiciaire par les Huissiers de Justice est autorisé (D. n° 2011-1173, 23 sept. 2011). Pour leur permettre de devenir médiateurs, la Chambre Nationale des Huissiers de Justice (CNHJ), a annoncé l'ouverture d'un Centre de Médiation d'ici fin 2013. Tous les justiciables pourront

ainsi soumettre une demande de médiation. L'objectif de ce centre est ainsi « [d'] offrir aux justiciables un centre capable de gérer leurs conflits en les soumettant aux Huissiers de Justice médiateurs membres de la CMHJ et en assurant le suivi administratif de [leurs] dossiers », selon Monsieur Lachkar, président de la CNHJ. Cette annonce n'a pas encore à ce jour été transformée en pratique.

51. - Bilan : diversité des médiateurs - uniformité du mécanisme de médiation - La diversité des médiateurs français apparaît ainsi de manière éclatante. C'est sans aucun doute ce qui explique la volonté de l'Union européenne d'uniformiser les règles par le biais de sa directive de 2013 sur les REL (V. supra n° 5 et V. infra n° 88 à 99)

Cette diversité des organes de médiation tranche avec l'uniformité relative au mécanisme de la médiation. En effet, il existe un certain nombre de règles communes à l'ensemble des médiations, quel que soit l'organe de médiation (J.-B. Racine, Les garanties de loyauté dans les modes alternatifs de résolution des conflits, in J.-B. Racine, Pluralisme des modes alternatifs de résolution des conflits, pluralisme du droit : éd. L'Hermès 2002, p. 71. - J.-P. Pizzio, La médiation dans le domaine de la consommation : Rev. Lamy dr. aff. 2012, n° 4328). Encore faut-il immédiatement nuancer cette remarque par le fait que seuls les médiateurs institutionnalisés et référencés par des organismes sérieux, tels la Commission de la médiation de la consommation, le club des médiateurs, la DGCCRF, la CCI de Paris, la CNHJ, la CNP, ou la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, respectent réellement ces principes directeurs. Il convient également de remarquer que cette procédure ne doit pas être trop encadrée au risque d'empêcher la négociation entre les parties (C. Aubert de Vincelles, Promotion et harmonisation des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation : RDC 1er avr. 2012, p. 465. - X. Lagarde, Droit processuel et modes alternatifs de règlement des litiges : Rev. arb. 2001, p. 433. - J.-P. Pizzio, La médiation dans le domaine de la consommation, article préc.).

Ces règles sont relatives à la saisine du médiateur (b), à la procédure de médiation (c) et au résultat de la médiation (d).

b) Saisine du médiateur

52. - Saisine facultative - En principe, la saisine du médiateur est facultative, spécialement pour le consommateur. Celui-ci conserve la liberté de ne point y recourir et de préférer soumettre son différend au juge que l'Etat tient à sa disposition. Mais à vrai dire, il paraîtra souvent préférable au consommateur de ne conserver la voie judiciaire qu'en cas d'échec d'une tentative d'arrangement par le truchement d'un médiateur. Cette liberté de choix de recourir ou non à la médiation peut cependant être entravée lorsque figure au contrat une clause de recours à la médiation.

53. - Clause de recours à la médiation - De nombreux contrats de consommation prévoient une clause de recours à un mode alternatif de règlement des litiges, notamment dans le commerce électronique. Cette clause va d'ailleurs, dans un avenir proche, être la règle dans tout contrat écrit. En effet, l'article L. 133-4 du Code de la consommation, issu de la loi Hamon du 13 mars 2014, dispose "lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends". Une telle clause apparaît comme un moyen de donner confiance au cyber-consommateur, qui se ménage un mode de règlement peu coûteux par rapport aux actions en justice internationales et qu'il maîtrise en partie. On peut cependant craindre que le professionnel ne cherche à régler le litige à son avantage, ou du moins à retarder sa solution. Par conséquent, différentes règles régissent les clauses de recours à la médiation (V. S. Bernheim-Desvaux, Les clauses de recours à un mode alternatif de règlement des litiges de consommation (1) : la clause de recours à la médiation ou à la conciliation : Contrats, conc. consom. 2011, formule 3. - L. Cadiet, Liberté des conventions et clauses relatives au règlement des litiges : LPA 5 mai 2000, p. 30. - X. Lagarde, L'efficacité des clauses de conciliation et de médiation : Rev. arb. 2000, n° 3, p. 390. - J.-M. Mousseron, Technique contractuelle : éd. Francis Lefèvre 1999, 2e éd., n° 1863).

54. - **Inopposabilité de la clause** - En premier lieu, la clause peut être déclarée inopposable au consommateur si l ne l'a pas acceptée. Le consommateur doit démontrer qu'il ignorait l'existence de la clause. Deux hypothèses sont envisageables :

- o La clause figure sur un écrit signé par le consommateur. Démontrer l'ignorance de la clause sera difficile car une présomption est attachée à la signature : celui qui signe est censé avoir lu, compris et accepté la clause. En revanche, la présomption de connaissance cesse lorsque la clause figure au dos d'un écrit signé ;
- o La clause figure dans les conditions générales du contrat. La jurisprudence la répute connue du consommateur à deux conditions : le contrat fait référence aux conditions générales ; les conditions générales sont accessibles au consommateur. Ces deux conditions sont énoncées à l'article R. 132-1, 1° du Code de la consommation qui déclare irréfragablement abusives les clauses "qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait référence lors de la conclusion du contrat et dont le consommateur n'a pas eu connaissance avant sa conclusion".

55. - **Clause abusive** - En second lieu, la clause de recours à la médiation peut être réputée non écrite en vertu de l'article L. 132-1 du Code de la consommation. Encore faut-il apporter certaines précisions utiles. Tout d'abord, la Cour de cassation a décidé qu'une clause de recours à la conciliation n'est pas en soi abusive dès l'instant que le consommateur a le choix entre cette conciliation et la voie judiciaire (Cass. 1re civ., 1er févr. 2005 : JurisData n° 2005-026740 ; JCP G 2005, I, 171, n° 8, obs. N. Sauphanor-Brouillaud ; Contrats, conc. consom. 2005, comm. 97, note G. Raymond ; RDC 2005, p. 727, obs. D. Fenouillet. - C. Pelletier, Les clauses de conciliation et de médiation dans les contrats de consommation : JCP G 2005, act. 133). En revanche, si la clause impose de passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges, elle est considérée comme une clause grise présumée abusive par application de l'article R. 132-2, 10° du Code de la consommation. Ces deux règles se concilient parfaitement : le recours à un procédé amiable doit rester facultatif, le consommateur ayant la liberté de l'accepter ou de le refuser, et le recours à la justice doit toujours être possible. La clause ne sera valable et efficace qu'à condition d'assurer cette liberté. Ensuite, si le consommateur accepte le recours à la médiation, il doit également avoir la liberté de refuser ou d'accepter la solution qui en résulte. La clause ne doit donc, en aucun cas, mentionner que le résultat s'impose aux parties qui ont librement accepté de se soumettre à la procédure amiable. Enfin, le médiateur doit être un tiers neutre et distinct des parties au litige. Cette indépendance constitue une garantie pour le consommateur. Elle est gage d'impartialité et évite le déséquilibre contractuel. Afin d'assurer cette indépendance, il est possible de prévoir, dans la clause de recours, la désignation du médiateur, soit nominativement, soit par référence à des codes de déontologie ou à des diplômes délivrés par des organismes indépendants (V. supra n° 33 à 35 et V. supra n° 47 à 48).

56. - **Fin de non-recevoir** - En dernier lieu, lorsqu'une clause prévoit le recours facultatif à la médiation ou à la conciliation, elle est valable et la Cour de cassation en assure le respect. Ainsi, la Chambre mixte de la Cour de cassation considère que la clause d'un contrat instituant une procédure amiable obligatoire et préalable à la saisine du juge, dont la mise en oeuvre suspend jusqu'à son issue le cours de la prescription, constitue une fin de non-recevoir qui s'impose au juge si les parties l'invoquent (Cass. ch. mixte, 14 févr. 2003, n° 00-19.423 : D. 2003, p. 1386, note P. Ancel et M. Cottin ; LPA 12 mars 2003, p. 13, note L. Bernheim ; RDC 2003, p. 181, note L. Cadiet. - T. Monteran, Le respect des clauses contractuelles de médiation : Gaz. Pal., 2003, 1, doct. p. 790). Et la première Chambre civile de la Cour de cassation semble même vouloir franchir une étape supplémentaire en rendant obligatoire la mise en oeuvre d'une médiation prévue par une clause du contrat qui n'en faisait pas un préalable obligatoire (Cass. 1re civ., 8 avr. 2009, n° 08-10.86 : JurisData n° 2009-047864 ; JCP G 2009, 43, obs. O. Cuperlier).

57. - **Suspension des délais de procédure** - En vertu de l'article 2238 du Code civil issu de la loi n° 2010-1609 du 20 décembre 2010, la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la

première réunion de médiation ou de conciliation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur, déclarent que la médiation est terminée. Cette suspension des délais de procédure est nécessaire afin que le règlement amiable du différend ait une chance de fonctionner et ne soit pas détourné de son objectif par un professionnel ou un consommateur qui ferait « traîner » la discussion afin d'attendre la prescription de l'action (E. Camous, *Droit des délais et modes alternatifs de règlement des conflits*, article préc.). L'effet suspensif est d'ailleurs expressément repris dans la directive de 2013 sur les REL (V. infra n° 88 à 99) et dans les différentes médiations institutionnalisées (V. supra n° 37 à 45 et n° 47).

c) Procédure de médiation

58. - **Multitude de chartes, codes de bonne conduite, et règlements** - En l'absence de règles uniformes applicables impérativement aux organes de médiation, différentes chartes, codes de bonne conduite et règlements, ont fleuri (E. Camous, *Les modes alternatifs de règlement des conflits constituent-ils une justice de proximité ?*, article préc. - G. Farjat, *Réflexions sur les codes de conduite privées* : Mélanges B. Goldman, Litec 1982, p. 47). On pense notamment au Code de conduite européen pour les médiateurs, à la Charte de la Commission de la médiation de la consommation, à la Charte de la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, à la Charte du Club des médiateurs de services au public, aux Règlements de la Chambre de la médiation et de l'arbitrage de Paris, à la Charte du Centre de médiation des notaires de Paris (tous ces codes sont accessibles directement sur les sites internet de ces groupements) ou encore au Code de la médiation publié par un éditeur privé, *Médiateurs Editeurs*, en 2008. On y retrouve cependant un certain nombre de principes communs qui sont tous inspirés des deux Recommandations de la Commission européenne n° 98/257/CE du 30 mars 1998 et n° 2001/161 du 4 avril 2001 (V. supra n° 5) et que l'on retrouve expressément énoncés dans la directive de 2013 sur les REL (V. infra n° 86). En outre, la directive de 2008 sur la médiation en matière civile et commerciale a posé quelques règles générales qui ont été transposées dans le Code de procédure civile et qui seront maintenues après la transposition de la directive de 2013 (article 3.3 de la directive).

59. - **Compétence, indépendance, impartialité et confidentialité du médiateur** - Le médiateur doit posséder la capacité et les compétences nécessaires pour la fonction (Voir la reprise de cette exigence par les articles 1530 et 1533 2° du Code de procédure civile), jouir d'un mandat d'une durée suffisante pour assurer l'indépendance de son action sans destitution injustifiée et n'avoir pas travaillé dans les trois années précédant son entrée en fonction pour l'association professionnelle ou l'entreprise qui le paye ou qui l'a nommé à cette fonction. Le médiateur est tenu au secret professionnel en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation aura lieu, ou qu'elle a eu lieu. Sauf obligation légale, aucune information divulguée par une des parties au médiateur à titre confidentiel ne peut être communiquée aux autres parties sans autorisation. Cette confidentialité est expressément visée à l'article 1531 du Code de procédure civile. Remarquons cependant que rien n'est dit, dans la directive de 2013, sur l'obligation de confidentialité, ce qui ne saurait étonner si l'on a égard au fait que l'obligation de confidentialité est à la fois le gage de réussite du règlement amiable et la limite du succès d'une procédure judiciaire ultérieure. Cette obligation de confidentialité sera malgré tout imposée aux entités de REL, du moins lorsqu'elles interviendront en tant que médiateurs, car la directive de 2008 sur la médiation s'appliquera toujours (V. PE et Cons. UE, dir. n° 203/11/UE, 21 mai 2013, art. 3.3).

60. - **Transparence de la procédure** - Doivent être communiqués à toute personne qui en fait la demande : une description des types de litige pouvant être soumis à médiation ; les règles relatives à la saisine de cet organe ; le coût éventuel de la procédure pour les parties ; les règles sur lesquelles se fondent les décisions de l'organe (code de conduite, dispositions légales, etc.) ; les modalités de prise de décision ; la valeur juridique de la décision. Un rapport annuel relatif aux décisions rendues doit être publié.

61. - **Efficacité de la procédure** - Il suppose l'accès du consommateur à la procédure sans obligation d'utiliser un représentant légal, tout en ayant la possibilité de se faire représenter s'il le souhaite. Il implique également la gratuité ou le faible coût de la procédure, la fixation de courts délais entre la saisine du médiateur et sa décision et

l'attribution d'un rôle actif à l'organe compétent.

62. - Respect du principe du contradictoire - Toutes les parties concernées doivent avoir la possibilité de faire valoir leur point de vue et de prendre connaissance de celui de la partie adverse.

63. - Respect de la légalité. - Il impose que le médiateur tienne compte des dispositions impératives de la loi de son pays en matière de protection des consommateurs, que sa décision soit basée sur le droit et/ou l'équité. Cette prescription fait ainsi écho à deux règles bien connues. D'une part, dans les litiges transfrontières, ce principe renvoie au Règlement Rome I selon lequel le consommateur ne peut être privé des dispositions impératives de la loi de son domicile quand une clause de choix de loi existe. D'autre part, dans les litiges internes, on pense au relevé d'office du juge si cher à la CJUE (V. en ce sens E. Poillot, *Chroniques de droit de la consommation* : JDE 2014, p. 20) Le médiateur doit par ailleurs motiver sa décision.

64. - Principe de liberté - Le consommateur a le choix d'adhérer ou non à la médiation (V. supra n° 52. - V. infra n° 65).

d) Résultat de la médiation

65. - Liberté d'accepter ou de refuser la solution du médiateur - Le recours à la médiation est facultatif. Le consommateur a la liberté d'accepter ou de refuser un tel procédé. S'il l'accepte, il a également la liberté de refuser ou d'accepter la solution qui en résulte. Il s'agit d'un règlement amiable du conflit, qui doit être librement accepté par les deux parties. Par conséquent, deux situations peuvent se présenter :

- o Les deux parties acceptent la solution et la mettent en oeuvre spontanément. La médiation est un succès. Les parties pourront demander l'homologation de la décision (V. infra n° 66) ;
- o L'une des deux parties ou les deux refusent la solution. Aucun accord amiable n'ayant été trouvé, seule la voie judiciaire reste possible aux parties pour faire valoir leurs droits. En raison du principe de confidentialité, tout ce qui a été dit pendant la médiation ne peut être utilisé devant le tribunal. Les parties au litige bénéficient de la suspension des délais de procédure par application de l'article 2238 du Code civil (V. supra n° 57).

66. - Homologation de la solution du médiateur - Par application de l'article 1565 du Code de procédure civile, l'accord auquel sont parvenues les parties à une médiation peut être soumis, aux fins de le rendre exécutoire, à l'homologation du juge compétent pour connaître du contentieux dans la matière considérée. Le juge à qui est soumis l'accord ne peut en modifier les termes. L'article 1534 du Code de procédure civile précise que la demande tendant à l'homologation de l'accord issu de la médiation est présentée au juge par requête de l'ensemble des parties à la médiation ou de l'une d'elles, avec l'accord exprès des autres.

À défaut de cette homologation, l'accord a la valeur d'un simple contrat. Il s'agit d'un contrat de transaction régi par les articles 2044 et suivants du Code civil (V. supra n° 10). La décision du médiateur n'a pas force de loi même si les deux parties l'ont apparemment acceptée. Pour invoquer la décision du médiateur en justice, il faut un accord formel, écrit et signé, entre les deux parties.

2° Recours à un conciliateur

67. - Définition de la conciliation - Proche de la médiation, et souvent confondue avec elle (J. Heron et T. Le Bars, *Droit judiciaire privé* : Montchrestien 2002, n° 1162. - C. Jarrosson, *Médiation et conciliation* : essai de présentation : Dr. et patrimoine 1999, dossier 77. - R. Martin, *Quand le grain ne meurt... de conciliation en médiation* : JCP G 1996, I, 3977), la conciliation est une procédure qui consiste pour les parties à tenter de rapprocher leur point de vue afin de trouver une solution amiable à leur litige. Leur discussion est ainsi encadrée et formalisée par un conciliateur. Ce dernier ne propose pas de solution, il se borne à oeuvrer au rapprochement des

parties afin qu'elles trouvent elles-mêmes une solution.

68. - **Clause de recours à la conciliation** - De nombreux contrats de consommation prévoient une clause de recours à la conciliation, notamment dans le commerce électronique. Cette clause va d'ailleurs, être la règle dans tout contrat écrit. En effet, L. 133-4 du Code de la consommation, issu de la loi Hamon du 17 mars 2014, dispose "lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends". Une telle clause apparaît comme un moyen de donner confiance au cyber-consommateur, qui se ménage un mode de règlement peu coûteux par rapport aux actions en justice internationales et qu'il maîtrise en partie. On peut cependant craindre que le professionnel ne cherche à régler le litige à son avantage, ou du moins à retarder sa solution. Par conséquent, différentes règles régissent les clauses de recours à la conciliation (V. S. Bernheim-Desvaux, Les clauses de recours à un mode alternatif de règlement des litiges de consommation (1) : la clause de recours à la médiation ou à la conciliation : Contrats, conc. consom. 2011, formule 3. - L. Cadiet, Liberté des conventions et clauses relatives au règlement des litiges : LPA 5 mai 2000, p. 30. - X. Lagarde, L'efficacité des clauses de conciliation et de médiation : Rev. arb. 2000, n° 3, p. 390).

69. - **Inopposabilité de la clause** - En premier lieu, la clause peut être déclarée inopposable au consommateur s'il ne l'a pas acceptée. Le consommateur doit démontrer qu'il ignorait l'existence de la clause. Deux hypothèses sont envisageables :

- o La clause figure sur un écrit signé par le consommateur. Démontrer l'ignorance de la clause sera difficile car une présomption est attachée à la signature : celui qui signe est censé avoir lu, compris et accepté la clause. En revanche, la présomption de connaissance cesse lorsque la clause figure au dos d'un écrit signé ;
- o La clause figure dans les conditions générales du contrat. La jurisprudence la répute connue du consommateur à deux conditions : le contrat fait référence aux conditions générales ; les conditions générales sont accessibles au consommateur. Ces deux conditions sont énoncées à l'article R. 132-1 1° du Code de la consommation qui déclare irréfragablement abusives les clauses "qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait référence lors de la conclusion du contrat et dont le consommateur n'a pas eu connaissance avant sa conclusion".

70. - **Clause abusive** - En second lieu, la clause de recours à la conciliation peut être réputée non écrite en vertu de l'article L. 132-1 du Code de la consommation. Encore faut-il apporter certaines précisions utiles. D'une part, la Cour de cassation a décidé qu'une clause de recours à la conciliation n'est pas en soi abusive dès l'instant que le consommateur a le choix entre cette conciliation et la voie judiciaire (Cass. 1re civ., 1er févr. 2005 : JurisData n° 2005-026740 ; JCP G 2005, I, 171, n° 8, obs. N. Sauphanor-Brouillaud ; Contrats, conc. consom. 2005, comm. 97, note G. Raymond ; RDC 2005, p. 727, obs. D. Fenouillet. - C. Pelletier, Les clauses de conciliation et de médiation dans les contrats de consommation : JCP G 2005, act. 133 ; RDC 2005, p. 1141, obs. X. Lagarde). En revanche, si la clause impose de passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges, elle est considérée comme une clause grise présumée abusive par application de l'article R. 132-2 10° du Code de la consommation. Ces deux règles se concilient parfaitement : le recours à un procédé amiable doit rester facultatif, le consommateur ayant la liberté de l'accepter ou de le refuser, et le recours à la justice doit toujours être possible. La clause ne sera valable et efficace qu'à condition d'assurer cette liberté. D'autre part, le conciliateur doit être un tiers neutre et distinct des parties au litige. Cette indépendance constitue une garantie pour le consommateur. Elle est gage d'impartialité et évite le déséquilibre contractuel. Afin d'assurer cette indépendance, il est possible de prévoir, dans la clause de recours, la désignation du conciliateur, soit nominativement, soit par référence à des codes de déontologie ou à des diplômes délivrés par des organismes indépendants.

71. - **Fin de non-recevoir** - En dernier lieu, lorsqu'une clause prévoit le recours facultatif à la conciliation, elle est valable et la Cour de cassation en assure le respect. Ainsi, la Chambre mixte de la Cour de cassation considère que la

clause d'un contrat instituant une procédure de conciliation obligatoire et préalable à la saisine du juge, dont la mise en oeuvre suspend jusqu'à son issue le cours de la prescription, constitue une fin de non-recevoir qui s'impose au juge si les parties l'invoquent (Cass. ch. mixte, 14 févr. 2003, n° 00-19.423 : JurisData n° 2003-017812 ; D. 2003, p. 1386 ; JCP E 2003, 810).

72. - **Multitude des instances de conciliation** - Il est difficile de présenter une liste exhaustive des différents organes de conciliation tant la diversité règne. Diversité des organes, diversité des modalités de saisine, diversité territoriale du fait que certains organes ne sont présents que dans quelques départements ou régions. Une réglementation commune était attendue. Augurons que la transposition de la directive de 2013 sur les REL soit l'occasion d'assainir la matière (V. infra n° 88 à 99).

Dans cette attente, il convient de distinguer les instances publiques (a) et les instances privées (b) de conciliation.

a) Instances publiques de conciliation

1) Boîte postale 5000

73. - **Composition et mission** - La Boîte postale 5000 est une adresse postale unique à laquelle les consommateurs peuvent envoyer leurs réclamations ou leurs demandes de renseignement concernant tout problème de consommation (L'adresse est la suivante : BP 5000, suivie du code postal du département). Il existe une telle organisation dans chaque département. En cas de litige, c'est la Boîte postale du département dans lequel réside le professionnel qui est compétente. Elle est composée de représentants des organisations professionnelles, de représentants des associations de consommateurs et d'agents de la DGCCRF qui tiennent le secrétariat.

74. - **Procédure** - Le secrétariat de la Boîte postale reçoit les réclamations des consommateurs et les répartit. S'il s'agit d'une demande d'information, le secrétariat répond lui-même. S'il s'agit de faits relatant une infraction, le secrétariat peut se saisir de l'affaire et mener une enquête. S'il s'agit d'un litige civil, le secrétariat transmet à une des associations de consommateurs de la Boîte, qui va chercher un accord amiable avec le professionnel. Si cet accord n'est pas obtenu, une commission de conciliation composée des représentants des trois entités de la Boîte sera chargée d'aider les parties au litige à trouver une solution équitable au litige, qu'elles restent libres d'accepter ou de refuser.

En pratique, la Boîte postale est peu utilisée dans les départements et exerce un faible impact dans le traitement non juridictionnel des conflits de consommation.

2) Commissions de règlement des litiges de consommation (CRLC)

75. - **Composition et mission** - Les CRLC ont été instaurées par un arrêté du 20 décembre 1994 (Journal Officiel 4 Janvier 1995) au sein des comités départementaux de la consommation. La suppression des comités départementaux étant envisagée, l'arrêté de 1994 a été abrogé et remplacé par celui du 25 mars 2005 (Journal Officiel 12 Avril 2005). Les CRLC peuvent désormais être créées au niveau départemental ou régional, avec le soutien des collectivités territoriales. Malgré la volonté de cet arrêté ministériel de développer les CRLC, les CRLC n'existent aujourd'hui que dans trois départements : Ille-et-Vilaine, Pyrénées-Orientales et Vosges.

Les CRLC ont pour mission de favoriser le règlement à l'amiable des litiges entre consommateurs et professionnels. Elles sont composées d'un président, choisi en fonction de ses compétences en droit et/ou en économie et de son expérience, d'un assesseur représentant des consommateurs et d'un représentant des professionnels. Des rapporteurs (généralement membres d'organisations de consommateurs ou de professionnels) instruisent et mettent en état les réclamations, et proposent, le cas échéant, une solution de conciliation.

Les CRLC sont compétentes pour connaître des réclamations relatives aux opérations de vente ou de prestation de service. Mais leur compétence est subsidiaire. Si le litige en cause peut être soumis à une instance de règlement

spécialisée, il doit être traité par ladite instance. Le plaignant en est alors informé.

76. - **Procédure** - L'intervention des CRLC est gratuite et souple. Les réclamations sont adressées par courrier simple à la CRLC du département de résidence du plaignant. Le président de la CRLC désigne un rapporteur pour instruire l'affaire. Le rapporteur peut proposer directement un accord de conciliation aux parties. Si cet accord est refusé ou s'il n'est pas proposé, le rapporteur transmet un rapport à la commission. Les parties sont alors invitées à une séance de la commission. La commission leur propose un accord de conciliation. S'il est accepté, la commission dresse un constat de conciliation. Sinon, elle indique aux parties les voies contentieuses possibles. La procédure est rapide, une solution devant être recherchée dans les deux mois à compter de la date de saisine.

En pratique, les CRLC, qui devraient exister dans tout département et/ou région, ne connaissent pas le développement escompté, faute de moyens, d'autant qu'elles font souvent double emploi avec les conciliateurs de justice.

3) Conciliateurs de justice

77. - **Statut et mission** - Institués par le décret n° 78-381 du 20 mars 1978, les conciliateurs de justice sont des auxiliaires bénévoles de la Justice, nommés par les Premiers présidents de cour d'appel, de préférence parmi les personnes disposant d'une certaine expérience juridique, sur proposition du juge d'instance et après avis du procureur général. Ils sont rattachés au tribunal d'instance (Les conciliateurs de justice, Colloque du 18 juin 1998 : Gaz. Pal., 4-6 oct. 1998, n° spécial. - Y. Desdevises, Remarques sur la conciliation dans les textes récents de procédure civile : D. 1981, p. 241). Ils peuvent être saisis en dehors de toute procédure judiciaire et l'on parle alors de conciliation conventionnelle, régie par les articles 1536 et suivants du Code de procédure civile, issus du décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 (à ne pas confondre avec la conciliation judiciaire déléguée à un conciliateur de justice par le juge dans le cadre d'une procédure judiciaire, et régie par les articles 127 et suivants du Code de procédure civile, V. spécialement J. Joly-Hurard, Conciliation et médiation judiciaires : Thèse Paris II, PUAM 2003).

78. - **Procédure** - La procédure est souple, d'où son efficacité pratique. Les conciliateurs de justice sont saisis sur simple demande envoyée par courrier simple, reçue par téléphone ou par oral au cours des permanences qu'ils assurent (pour connaître les lieux, jours et horaires de permanence, il convient de s'adresser au greffe de la cour d'appel, à la mairie ou consulter le site internet du ministère de la justice). Le conciliateur de justice tente de trouver un accord entre les parties au litige en les mettant en présence et en les amenant à découvrir elles-mêmes la solution. Le conciliateur de justice peut, avec l'accord des intéressés, se rendre sur les lieux et entendre toutes personnes dont l'audition lui paraît utile, sous réserve de l'acceptation de celles-ci. Si un accord est trouvé, le conciliateur de justice rédige un constat de conciliation qui peut, sur demande des parties, être présenté au juge pour qu'il acquière force exécutoire. La rédaction d'un constat est obligatoire lorsque la conciliation a pour effet la renonciation à un droit. À défaut d'accord, les parties ne peuvent que se tourner vers les voies contentieuses.

79. - **Homologation de l'accord de conciliation** - Par application de l'article 1565 du Code de procédure civile, l'accord auquel sont parvenues les parties à une conciliation peut être soumis, aux fins de le rendre exécutoire, à l'homologation du juge compétent pour connaître du contentieux dans la matière considérée. Le juge à qui est soumis l'accord ne peut en modifier les termes. L'article 1541 du Code de procédure civile précise que la demande tendant à l'homologation du constat d'accord est présentée au juge par requête d'une des parties à moins que l'une d'elles s'oppose à l'homologation dans l'acte constatant son accord.

80. - **Suspension des délais de procédure** - En vertu de l'article 2238 du Code civil, issu de la loi n° 2010-1609 du 22 décembre 2010, la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le conciliateur,

déclarent que la conciliation est terminée. Cette suspension est nécessaire afin de donner aux parties une vraie chance de trouver une solution amiable, sans être privées d'un recours en justice en cas d'échec (E. Camous, *Droit des délais et modes alternatifs de règlement des conflits*, article préc.).

En pratique, il existe un conciliateur de justice dans chaque ville de quelque importance, et son efficacité n'est plus à démontrer. Reste cependant une interrogation à laquelle le législateur n'a pas encore répondu, celle de l'adéquation du statut des conciliateurs de justice aux nouvelles exigences et réalités de notre société : complexité croissante du droit et des procédures, judiciarisation des relations sociales, etc. (C. Mollard-Courtau, *Réflexions sur une refonte du statut des conciliateurs de justice ou les tribulations d'un conciliateur* : *Gaz. Pal.*, 2011, 2, doct. p. 1994).

4) Commission départementale de conciliation du secteur locatif

81. - **Composition et mission** - Les commissions départementales de conciliation sont composées en nombre égal de représentants des organisations de bailleurs et de représentants des organisations de locataires représentatives au niveau départemental. La commission désigne en son sein un président choisi alternativement parmi les représentants des locataires et les représentants des bailleurs pour une durée d'un an. Le vice-président est choisi parmi les représentants du collège n'assurant pas la présidence et est également désigné pour un an. Il remplace le président en cas d'empêchement de celui-ci. Il existe une commission départementale de conciliation à la préfecture de chaque département.

Les commissions départementales de conciliation apportent des solutions aux litiges entre bailleurs et locataires. Elles sont compétentes en matière de contestation de l'état des lieux, de loyer et charges (augmentation, mode de fixation...), de réparations locatives, et de dépôt de garantie.

82. - **Procédure** - Toute démarche devant la commission est gratuite. La commission est saisie par lettre recommandée avec avis de réception adressée à son secrétariat par le bailleur ou le locataire. Ce courrier doit mentionner les noms, adresses du locataire et du bailleur, ainsi que l'objet du litige. Si la demande est introduite par plusieurs locataires ayant avec un même bailleur une ou des difficultés de même nature, la lettre de saisine établie par chacun d'entre eux doit préciser le nom d'un ou de deux représentants communs à tous et qui seront expressément mandatés aux fins de conciliation. La demande émanant d'une association représentative de locataires doit également comporter le nom d'un ou de deux représentants de celle-ci.

Le secrétariat convoque les parties à la séance au cours de laquelle l'affaire sera examinée par lettre adressée au minimum quinze jours avant la date retenue. Il précise l'objet du litige ou de la difficulté. Si la demande est introduite par une association représentative de locataires ou par plusieurs locataires, la convocation est adressée à leurs représentants désignés dans la lettre de saisine. Les parties convoquées doivent se présenter en personne. Toutefois, elles peuvent se faire représenter par une personne dûment mandatée à cet effet ou se faire assister d'une personne de leur choix, à l'exclusion des membres titulaires ou suppléants de la commission. La commission entend les parties, s'efforce de les concilier et émet un avis qui doit être rendu dans un délai de deux mois maximum à compter de la réception par le secrétariat de la lettre de saisine.

En cas de conciliation totale ou partielle, elle constate la conciliation dont les termes font l'objet d'un document de conciliation. Ce document fait également apparaître les points de désaccord qui subsistent lorsque la conciliation est partielle. À défaut de conciliation, l'avis comporte l'exposé du différend et la position des parties ainsi que, le cas échéant, celle de la commission.

b) Instances privées de conciliation

83. - **Associations de consommateurs** - Les associations agréées de consommateurs ont la possibilité de donner des consultations juridiques à leurs membres. De plus, elles exercent parfois un rôle de conciliateur. En pratique, leur efficacité est liée à la présence d'organes de presse dans les associations et à la crainte des professionnels d'être

l'objet d'une « mauvaise publicité ». En effet, les associations de consommateurs n'hésitent pas à recourir à de véritables moyens de lutte contre les professionnels en diffusant des contre-publicités ou en encourageant le boycott de certains produits (V. supra n° 24 à 27).

84. - **Organisations professionnelles et entreprises** - Les organisations professionnelles tentent également de faire régner une certaine discipline dans la profession. Elles ont parfois créé des commissions destinées à trouver un règlement amiable. Et contrairement à ce que l'on pourrait penser, ces organes de conciliation ont une indépendance réelle, même s'ils sont d'initiative professionnelle. Exemples : mission de conciliation de l'autorité organisatrice d'un réseau public de distribution de gaz et d'électricité (CGCT, art. L. 2224-31) ; commission de conciliation des professions médicales (C. santé publ. art. L. 4123-2).

Les entreprises tentent enfin de préserver leur image de marque dans l'esprit du public et créent des organes de conciliation, appelés service de recouvrement amiable ou service clientèle (V. supra n° 9).

3° Recours à un arbitre

85. - **Faiblesse du recours à l'arbitrage en droit interne** - Le recours à l'arbitrage pour résoudre les conflits internes de droit de la consommation est peu significatif (V. cpt Ph. Delebecque, *Nouvelles perspectives en matière d'arbitrage : arbitrage et droit de la consommation* : Dr. et patrimoine 2002, p. 104). D'une part, la procédure manque de souplesse et, par conséquent, est mal adaptée aux petits litiges internes. D'autre part, l'arbitrage ne peut être prévu contractuellement par une clause compromissoire.

86. - **Rigidité de l'arbitrage** - L'arbitrage consiste à demander à un tiers indépendant de résoudre le litige, les parties au conflit acceptant de se plier à cette décision. Il est régi par les articles 1442 et suivants du Code de procédure civile (C. Boillot, *La transaction et le juge* : PU Clermont-Ferrand, LGDJ coll. Fondation Varenne 2003. - L. Cadiet et E. Jeuland, *Droit judiciaire privé* : LGDJ 2011, 7e éd. - T. Clay, *Transactions et autres contrats relatifs aux litiges*, in *La transaction dans toutes ses dimensions* : Dalloz coll. Thèmes et commentaires 2006. - B. Moreau, *Arbitrage en droit interne* : Rép. civ. Dalloz 2008).

Le recours à l'arbitrage résulte d'un compromis. Cette convention est valable puisque, le litige étant déjà né, le consommateur a fait le choix de l'arbitrage. Ainsi, en vertu de l'article 2059 du Code civil, le compromis est valable quelle que soit la qualité des contractants. L'arbitre tranche le litige selon les règles de droit, mais les parties au litige peuvent l'autoriser à juger en équité. À l'issue de l'examen du dossier, l'arbitre rend un jugement, appelé sentence arbitrale, qui a l'autorité de la chose jugée et qui s'impose aux parties. Seule lui manque la force exécutoire qui peut lui être conférée par un jugement d'exequatur émanant du tribunal de grande instance.

Cette possibilité n'est pas ou peu utilisée en droit interne, contrairement à d'autres pays européens tels l'Espagne ou le Portugal.

87. - **Nullité de la clause compromissoire** - La clause compromissoire, définie à l'article 1442 du Code de procédure civile comme "la convention par laquelle les parties à un ou plusieurs contrats s'engagent à soumettre à l'arbitrage les litiges qui pourraient naître relativement à ce ou à ces contrats", est soumise en droit interne à des conditions strictes de validité. En vertu de l'article 2061 du Code civil, modifié par la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001, les clauses compromissoires insérées dans les contrats conclus à raison d'une activité professionnelle sont valables, sous réserve de dispositions particulières (M.-C. Rivier, *La réforme de la clause compromissoire* : LPA 2 oct. 2003, p. 26). De ces deux restrictions, il résulte qu'une telle clause est nulle dans les contrats de consommation internes (Cass. com., 11 oct. 1971 : D. 1972, jurispr. p. 688). La nullité se justifie en effet par le danger que constitue une telle clause pour un consommateur qui risque de ne pas en saisir la portée au moment de la conclusion du contrat (S. Bernheim-Desvaux, *Les clauses de recours à un mode alternatif de règlement des litiges de consommation* (2) : la clause compromissoire : Contrats, conc. consom. 2011, formule 11).

4° Recours à une entité de REL

88. - Directive n° 2013/11/UE du Parlement européen et du conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation - Le 12 mars 2013, le Parlement européen a adopté définitivement la directive visant à favoriser le règlement extrajudiciaire des litiges (REL). Ce texte, daté du 21 mai 2013, a été publié au JOUE le 18 juin 2013 (JOUE n° L 165. - V. supra n° 5 pour la genèse de ce texte. - V. pour une étude détaillée de la directive : S. Bernheim-Desvaux, Litiges de consommation : règlement extrajudiciaire et règlement en ligne : JCP E 2013, 1402 ; Présentation de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement UE n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : Contrats, conc. consom. 2013, étude 9. - C. Aubert de Vincelles, Droit européen des obligations : RTD eur. 2013, p. 575. - E. Poillot, Chroniques de droit de la consommation : JDE 2014, p. 20). Afin d'atteindre cet objectif, la directive assurera une couverture totale par des dispositifs de REL à l'échelle de l'Union européenne. Cela signifie que, dans chaque État membre, une procédure de REL devra être mise en place pour tout litige de nature contractuelle, quel que soit le secteur du marché, à l'exception des secteurs de la santé et de l'éducation, auxquels la directive ne s'appliquera pas. La directive ne s'appliquera pas non plus aux services d'intérêt général non économiques, aux litiges entre professionnels, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. Cette directive est d'harmonisation minimale, ce qui permettra aux États membres de maintenir ou d'introduire des règles qui iront au-delà de celles établies par la directive (PE et Cons. UE, dir. n° 2013/11/UE, préc., art. 2.3).

Les professionnels qui s'engageront à recourir au REL ou qui seront tenus de le faire devront informer les consommateurs des possibilités en la matière sur leur site web et dans leurs conditions générales de vente (dir., préc., art. 5). Tout professionnel devra informer le consommateur de la possibilité d'un REL lorsque le litige ne peut être réglé directement. Les plaintes des consommateurs pourront être déposées en ligne ou hors ligne.

En outre, tous les organes de REL devront répondre à des critères de qualité qui garantiront un fonctionnement efficace, équitable, indépendant et transparent (a). Certains de ces organes ne seront actifs qu'en ligne et sont appelés, précisément, organes de règlement en ligne des litiges (RLL). Ils seront accessibles par le biais d'une plateforme (b).

a) Création et/ou développement des entités de REL

89. - Définition d'une entité de REL - En vertu de l'article 4 de la directive, une entité de REL est toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige par une procédure de REL. Il ne s'agit pas de tribunaux, mais d'une tierce partie neutre qui propose une solution (médiateur), impose une solution (arbitre), ou qui réunit les parties afin de les aider à trouver une solution (conciliateur). En outre, l'entité de REL doit figurer sur une liste établie conformément à l'article 20, § 2 de la directive. Cette liste est constituée par l'autorité nationale compétente, c'est-à-dire l'autorité désignée par chaque État membre pour assurer la coordination avec la Commission européenne relativement au REL. La directive parle de « point de contact unique » (V. infra n° 92).

Sont expressément exclus, par l'article 2 de la directive :

- o Les médiateurs internes, employés ou rémunérés exclusivement par le professionnel, sauf si les États membres en décident autrement ;
- o Les négociateurs directs ;
- o Les médiateurs et conciliateurs judiciaires.

Dans ces limites, l'entité de REL peut être une personne physique, une personne morale ou une association de droit privé, une autorité ou un organisme public. Chaque État membre pourra ainsi maintenir les entités nationales existantes qui respectent les principes posés par la directive, et pourra également créer *ex-nihilo* des entités supplémentaires.

90. - Exigences applicables aux entités de REL - Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du REL respectent les principes fondamentaux visés aux articles 6, 7 et 17 de la directive :

- o Compétence : les personnes chargées du REL doivent avoir les compétences et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire et une compréhension générale du droit ;
- o Indépendance, ce qui impose un certain nombre de règles : nomination pour une durée suffisamment longue, interdiction des évictions sans juste motif, interdiction de travailler pour le professionnel ou pour une organisation dont le professionnel est membre pendant une durée de trois ans à la fin du mandat au sein de l'entité de REL, soumission aux règles du secret professionnel ;
- o Impartialité, ce qui implique concrètement une indépendance par rapport aux parties au litige, une rémunération indépendante de l'issue du litige, une obligation de communication des éventuels conflits d'intérêts ;
- o Transparence, c'est-à-dire la mise à disposition pour le public d'informations claires et facilement compréhensibles sur les coordonnées de l'entité de REL, sur sa compétence, son impartialité et son indépendance, sur la procédure, les langues des plaintes admises, les frais éventuels, la durée moyenne de la procédure, la possibilité pour les parties de se retirer, le caractère exécutoire de la décision de REL s'il y a lieu, etc. Doivent également être communiqués les rapports annuels d'activité de l'entité de REL.

91. - Exigences applicables aux procédures de REL - Les procédures de REL doivent être :

- o Efficaces (PE et Cons. UE, dir. n° 2013/11.UE, préc., art. 8) : le coût de la procédure doit être faible et la procédure aisément accessible. Les parties ne doivent pas être obligées de faire appel à un avocat ou à un conseiller. L'entité de REL doit accuser réception des documents envoyés ;
- o Rapides (dir. préc., art. 8, e) : l'issue de la procédure de REL doit être communiquée dans un délai de quatre-vingt-dix jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL. La prorogation n'est possible que si le dossier est hautement complexe et sous réserve d'en avoir suffisamment informé les parties au litige. Si un dossier est refusé par l'entité de REL, elle doit en informer les parties dans les trois semaines qui suivent la réception du dossier de plainte et se justifier. Une entité de REL peut refuser de traiter un litige dans les conditions de l'article 5 de la directive (litige fantaisiste ou vexatoire, absence de tentative de règlement direct du conflit avec le professionnel, plainte supérieure ou inférieure à un seuil prédéterminé) ;
- o Equitables (dir. préc., art. 9) : chaque partie doit avoir la possibilité de s'exprimer, dans le respect du contradictoire. Elle doit être précisément informée sur l'issue de la procédure et sur les motifs de la solution. Elle doit avoir la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment ;
- o Volontaires et libres (dir. préc., art.10) : le recours au REL ne peut pas être imposé aux parties par les États membres. Le recours au REL ne peut pas non plus être imposé par un professionnel à un consommateur par une clause du contrat. Une solution peut n'être contraignante pour les parties que si celles-ci en ont été préalablement informées et l'ont expressément acceptée ;
- o Légales (dir. préc., art. 11) : lorsque la solution est imposée aux parties, elle ne doit pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que la loi applicable lui assure ;
- o Suspensives (dir. préc., art. 12) : les parties qui ont recours à des procédures de REL dont l'issue n'est pas contraignante ne doivent pas être empêchées par la suite d'engager une action en justice en raison de l'expiration du délai de prescription au cours de la procédure de REL.
- o
- o

92. - Information sur l'existence de ces procédures de REL - Les procédures de REL doivent être encouragées. Concrètement, différents intervenants seront tenus de mettre à jour des informations précises sur ces procédures et sur ces entités :

- o Information par l'entité de REL (PE et Cons. UE, dir. n° 2013/11.UE, préc., art. 5) : les entités de REL doivent tenir à jour un site internet qui permet de donner aux consommateurs les informations utiles et de déposer une plainte. Elles doivent également permettre l'échange d'informations entre les

- o parties au litige par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale ;
- o Information par le professionnel (dir. préc., art. 13) : les professionnels qui s'engageront à recourir au REL ou qui seront tenus de le faire devront informer les consommateurs des possibilités en la matière sur leur site web et dans leurs conditions générales de vente. Tout professionnel devra informer le consommateur de la possibilité d'un REL lorsque le litige ne pourra être réglé directement ;
- o Information par les Centres européens des consommateurs (dir. préc., art. 14 et 15. - V. infra n° 102 et 103) ;
- o Actions de sensibilisation aux procédures de REL mises en place par les associations de consommateurs et par les organisations professionnelles (dir. préc., art. 14 et 15).
- o

93. - Coopération entre les entités de REL et entre les États membres - Les entités de REL sont encouragées à se constituer en réseaux nationaux et européens et à échanger leurs bonnes pratiques et leurs expériences (PE et Cons. UE, dir. n° 2013/11.UE, préc., art. 16). En outre, chaque État membre doit désigner une autorité compétente, appelée point de contact, qui listera les entités de REL obéissant aux différentes règles précédemment citées, recensera les statuts des entités de REL, contrôlera les entités de REL tous les deux ans, et fera un rapport à la Commission européenne tous les quatre ans (dir. préc., art. 18 à 20).

94. - Bénéfice escompté pour les consommateurs et les professionnels ? - La directive de 2013 est très ambitieuse et prévoit des principes fondamentaux qui gageront d'une procédure saine. Elle a été d'ailleurs accueillie très positivement par les organes de médiation (V. le communiqué de presse du 13 mars 2013 du Club des médiateurs : [http : //www.clubdesmediateurs.fr/](http://www.clubdesmediateurs.fr/) et celui de la Commission de la médiation de la consommation : [http : //www.mediation-conso.fr/actualites.html](http://www.mediation-conso.fr/actualites.html)). Néanmoins, la directive étant d'harmonisation minimale, les règles resteront certainement éparses d'un État membre à l'autre, ce qui pourrait nuire à la cohérence du dispositif. En outre, il est regrettable que la médiation d'entreprise ait été exclue de la directive (V. supra n° 36). De surcroît, on peut craindre que la multiplication des règles de procédure amiable rende ce mode de règlement moins attractif pour les parties à un litige car plus contraignant et finalement empreint de lourdeur (C. Aubert de Vincelles, Promotion et harmonisation des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation : RDC 2012, p. 465. - S. Bernheim-Desvaux, Litiges de consommation : règlement extrajudiciaire et règlement en ligne : JCP E 2013, 1402 ; Présentation de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement UE n° 524/2012 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : Contrats, conc. consom. 2013, étude 9. - X. Lagarde, Droit processuel et modes alternatifs de règlement des litiges : Rev. arb. 2001, p. 433. - J.-P. Pizzio, La médiation dans le domaine de la consommation : Rev. Lamy dr. aff. 2012, n° 4328). Enfin, imposer à chaque État membre un nombre d'entités de REL suffisant a un coût qui n'est certainement pas minime. Dans un contexte économique difficile, il semble utopique de considérer que les États pourront financer intégralement par des fonds publics ces organes. Qui va alors prendre en charge les coûts de fonctionnement : les organisations professionnelles, les associations de consommateurs, les consommateurs eux-mêmes par répercussions sur les prix des produits ou des services ? La gratuité annoncée sera-t-elle bien réelle ? (C. Aubert de Vincelles, Promotion et harmonisation des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation : RDC 2012, p. 465).

b) Mise en place de la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour le commerce en ligne

95. - Règlement UE n° 524/2013 du Parlement européen et du conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation - Le 12 mars 2013, le Parlement a adopté définitivement un règlement visant à mettre en place une solution extrajudiciaire simple, efficace, rapide et peu onéreuse aux litiges nés de transactions en ligne. Ce texte, daté du 21 mai 2013, a été publié au JOUE du 18 juin 2013 (PE et Cons. UE, règl. n° 524/2013, 21 mai 2013 : Journal Officiel de l'union européenne 18 Juin 2013. - Pour la genèse de ce texte, V. supra n° 5. - Pour une étude détaillée du règlement, V. S. Bernheim-Desvaux, Litiges de consommation : règlement extrajudiciaire et règlement en ligne : JCP E 2013, 1402 ; Présentation de la directive 2013/11/UE relative au règlement

extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement UE n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : Contrats, conc. consom. 2013, étude 9. - C. Aubert de Vincelles, Droit européen des obligations : RTD eur. 2013, p. 575. - E. Poillot, Chroniques de droit de la consommation : JDE 2014, p. 20).

Pour l'Union européenne, le commerce électronique est considéré comme l'un des douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance dans le marché unique (A.-L. Falkman, La relance de la croissance européenne passera-t-elle par l'e-commerce ? : Contrats, conc. consom. 2012, alerte 12). Or, il existe des disparités importantes entre les États membres sur les moyens de régler efficacement et à faible coût les litiges issus de ce commerce en ligne, ce qui sape la confiance des consommateurs. Le règlement en ligne des litiges (RLL) est conçu comme le moyen de supprimer les obstacles existants (A. Ayewouadan, La médiation en ligne : JCP G, I, 138. - T. Massart, La médiation au service d'internet : LPA 26 août 2002, p. 31. - A. Penneau, Le régime juridique de la médiation en ligne des litiges de consommation : réflexions prospectives, in Le droit des consommateurs et les procédures spécifiques en Europe [sous la dir. de J. Rochfeld et E. Jeuland], 2005, p. 25 s. - B. Traesch, Modèles anglo-saxons de modes alternatifs en ligne, in Le droit des consommateurs et les procédures spécifiques en Europe [sous la dir. de J. Rochfeld et E. Jeuland], 2005, p. 41 s. - G. Goffaux-Callebaut, L'état des procédures de consommation en ligne dans une perspective outre-atlantique, in Le droit des consommateurs et les procédures spécifiques en Europe [sous la dir. de J. Rochfeld et E. Jeuland], 2005, p. 69 s. - A. Siiriainen, Quelques réflexions sur les MARC en ligne dans le commerce électronique, in J.-B. Racine, Pluralisme des modes alternatifs de résolution des conflits, pluralisme du droit : éd. L'Hermès 2002, p. 131).

Ce règlement sera opérationnel à partir du 9 janvier 2016. En revanche, au plus tard le 9 janvier 2015, la Commission testera les fonctionnalités techniques et la convivialité de la plateforme de RLL et du formulaire de plainte, y compris en ce qui concerne la traduction. Les tests seront effectués et évalués en coopération avec des experts en RLL des États membres, d'où la création d'un réseau de points de contact nationaux (V. supra n° 92).

96. - Champ d'application du règlement - L'article 2 du règlement énonce expressément que sont visés les contrats de vente de biens et de services conclus en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union et un professionnel établi dans l'Union. L'expression en ligne vise tant les sites internet que d'autres moyens électroniques tel un téléphone mobile. Sont exclus les contrats conclus entre professionnels et les contrats conclus entre particuliers. Si ce sont avant tout les consommateurs et les professionnels effectuant des transactions transfrontalières en ligne qui tireront profit de la plateforme de RLL, le présent règlement devra également s'appliquer aux transactions nationales en ligne afin d'assurer l'égalité des conditions dans le domaine du commerce en ligne (PE et Cons. UE, règl. n° 524/2013, préc., consid. 11).

97. - Mise en place de la plate-forme de RLL - La plate-forme de RLL sera développée par la Commission européenne. Par sa conception même, ce point d'entrée unique consistera en un site web convivial, interactif et gratuit disponible dans toutes les langues officielles de l'Union. Cette plate-forme sera reliée aux organes nationaux de REL créés et notifiés à la Commission conformément aux dispositions de la directive relative au REL.

Les consommateurs seront avertis de l'existence de cette plate-forme par plusieurs procédés :

- o une information par un lien électronique aisément accessible sur le site du professionnel que ce soit un vendeur de biens ou de services ou que ce soit une place de marché en ligne, c'est-à-dire un prestataire de services qui permet aux consommateurs et aux professionnels de conclure des contrats de vente ou de service en ligne sur le site internet de la place de marché en ligne ;
- o une information relayée par les associations de consommateurs et les associations professionnelles ;
- o une information donnée par les centres membres du Réseau des centres européens des consommateurs (V. infra n° 102 et 103) ;
- o une information communiquée par les entités de REL.
- o

98. - **Fonctionnement concret de la plate-forme de RLL** - S'il est confronté à un problème à la suite d'un achat en ligne, le consommateur pourra introduire une réclamation en ligne dans la langue de son choix, en passant par la plate-forme de RLL. Il remplira un formulaire de plainte électronique qui devra être facile d'utilisation et aisément accessible. À l'appui de sa plainte, le plaignant pourra joindre tout document. La plate-forme avisera le professionnel concerné du dépôt d'une réclamation et s'occupera de la gestion électronique du dossier. Le consommateur et le professionnel s'accorderont alors, dans un délai maximum de trente jours, sur l'organe de REL auquel ils feront appel pour régler leur litige. Le dossier sera ensuite transmis électroniquement à l'organe de REL désigné, qui aura un délai maximum de quatre-vingt-dix jours pour régler le litige.

99. - **Bénéfice escompté pour les consommateurs et les professionnels ?** - Dans un communiqué en date du 12 mars 2013 (MEMO 13/193), la Commission européenne estime que, si les consommateurs de l'Union peuvent s'appuyer sur un système de REL transparent et efficace, ils économiseront quelque 22,5 milliards d'euros par an, soit 0,19 % du PIB de l'Union. En outre, la confiance des consommateurs dans les acteurs économiques et la réputation des entreprises seront renforcées. Les consommateurs et les professionnels pourront régler leurs litiges simplement, rapidement et sans trop de frais, en évitant le passage par un tribunal. La plate-forme, grâce à la possibilité de faire une réclamation en ligne dans n'importe quelle langue officielle de l'Union, facilitera la résolution des litiges transfrontaliers, en particulier quand les parties résident dans des États membres différents qui ne parlent pas la même langue.

C. - Spécificité du règlement du litige individuel transfrontière

100. - **Difficultés supplémentaires occasionnées par la consommation transfrontière** - La consommation transfrontière pose au consommateur deux difficultés majeures lorsqu'il souhaite résoudre à l'amiable le litige relatif au contrat conclu. D'une part, le consommateur ne maîtrise pas toujours la langue du professionnel et peut donc avoir un handicap sérieux pour négocier un arrangement et trouver une solution amiable à son litige. D'autre part, le consommateur ne connaît généralement pas les règles de droit applicables à son litige transfrontalier, ce qui peut entraîner un déséquilibre manifeste avec le professionnel étranger, véritable obstacle à un accord égalitaire (en principe, la loi applicable est la loi choisie par les parties ou, à défaut, celle du lieu de résidence de celui qui fournit la prestation caractéristique du contrat, c'est-à-dire le lieu de résidence du professionnel. Deux exceptions existent cependant. Pour les contrats de fournitures d'objets mobiliers corporels, le prêt à tempérament ou toute autre opération de crédit liée au financement de la vente de tels objets, le consommateur passif se voit appliquer la loi de son pays de résidence. Pour tout autre contrat, si le litige est jugé en France, le consommateur peut voir appliquer le droit français, voir le Règlement Rome I : PE et Cons. UE, règl. n° 593/2008, 17 juin 2008).

101. - **Solutions facilitant le règlement amiable des litiges individuels transfrontières** - Pour les litiges nés du commerce en ligne, le règlement n° 524/2013 sur les RLL prévoit la mise en place d'une plate-forme de règlement en ligne des litiges. Cette plate-forme a été conçue essentiellement pour les litiges transfrontaliers, même si elle a également vocation à régir les contrats nationaux. Les développements précédents s'appliqueront sans particularité au litige individuel transfrontière, excepté la question des langues de traduction des formulaires de plainte (V. supra n° 95).

Pour tout litige transfrontalier, même s'il n'a pas son origine dans un achat en ligne, l'Union européenne a créé un réseau de Centres Européens des Consommateurs afin notamment de soutenir les consommateurs dans leurs contacts avec les commerçants lors d'une plainte et d'aider, si besoin, les consommateurs lors d'un litige (1°). Se pose également la question de l'arbitrage transfrontière (2°).

En dehors de ce dispositif légal, mentionnons que le site du Club des médiateurs de services au public (V. supra n° 35) a franchi deux nouvelles étapes majeures pour faciliter la résolution des litiges transfrontaliers. D'une part, le site expérimente un formulaire en ligne qui accueille dès à présent les requérants souhaitant régler par la médiation un litige transfrontalier. Il accompagne les internautes dans leur recherche d'un médiateur au regard de la nature du différend et les oriente sans délai vers le site du médiateur compétent membre du Club. D'autre part, le site est désormais accessible dans son intégralité en langue anglaise.

1° Intervention du Centre européen des consommateurs (CEC)

102. - Naissance du Réseau ECC-net - Le réseau ECC-net est le résultat de la fusion, en 2005, de deux réseaux existants en matière de protection européenne du consommateur : le Réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (Réseau EJE) et le Réseau Euroguichets. Le réseau EJE avait été créé à la suite d'une résolution du Conseil du 25 mai 2000 (Journal Officiel des communautés européennes 6 Juin 2000). Son objectif était de permettre le traitement des plaintes à l'amiable. Quant à eux, les Euroguichets sont nés au début des années 1990 d'une initiative de la Commission pour informer sur les possibilités du marché intérieur et les droits des consommateurs.

Tous les États membres disposent d'un point de contact national appartenant au Réseau CEC. Il existe ainsi un Centre Européen des Consommateurs dans chaque pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège et en Islande, soit 29 CEC au total. Pour la France, le Centre européen de la consommation ([http : //www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/)) est situé à Kehl en Allemagne (Madame Bianca Schulz est la responsable du Centre européen des consommateurs France). Il est l'interlocuteur direct pour les consommateurs résidant en France et en Allemagne qui souhaitent obtenir des informations sur leurs droits en Europe ou qui ont un litige de consommation avec un professionnel basé dans un pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège. Le centre de Kehl, regroupant le CEC France et le CEC Allemagne est la seule structure binationale du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs. Déclaré d'utilité publique, il bénéficie de subventions publiques de la France, de l'Allemagne et de l'Union européenne.

103. - Mission du CEC France - Les services du CEC France sont entièrement gratuits. Parmi les missions du CEC, figure celle d'aider le consommateur à résoudre à l'amiable son litige. Si le consommateur réside en France, il peut contacter le CEC France via son formulaire en ligne ([http : //vorsicht-im-netz.de/ fileadmin/user_upload/ eu-consommateurs/ PDFs/ formulaire-reclamations-en-ligne.pdf](http://vorsicht-im-netz.de/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/formulaire-reclamations-en-ligne.pdf)). Les juristes du CEC lui répondront dans les meilleurs délais. Après une étude juridique personnalisée de son dossier, le CEC France prendra contact avec le CEC du pays où est domicilié le professionnel. Le CEC France informera le consommateur de toutes les démarches entreprises par le CEC du pays du professionnel (courriers adressés au professionnel, saisine d'un médiateur national compétent...) et des réponses obtenues. Dans les trois quarts des dossiers traités ces dernières années, une solution amiable a pu être trouvée entre le consommateur et le professionnel. Précisément, en 2012, le CEC a reçu plus de 64 000 sollicitations de consommateurs et environ 15 000 plaintes. Le taux de résolution amiable des litiges a été d'environ 70 %.

2° Développement de l'arbitrage transfrontière ?

104. - Validité de la clause compromissoire dans les contrats de consommation transfrontière - Dans les contrats transfrontières, l'article 2061 du Code civil est inapplicable (V. la célèbre affaire Jaguar dont la première décision date de 1997 : Cass. 1re civ., 21 mai 1997 : Bull. civ. 1997, I, n° 97 ; Contrats, conc. consom. 1997, comm. 143) et dont la solution a été réaffirmée par la suite (Cass. 1re civ., 30 mars 2004, n° 02-12.259 : D. 2004, p. 2458). Une clause compromissoire peut donc figurer dans un contrat international. Elle n'est alors soumise à aucun formalisme, mais ne sera efficace qu'à condition de respecter différentes règles (S. Bernheim-Desvaux, Les clauses de recours à un mode alternatif de règlement des litiges de consommation (2) : la clause compromissoire : Contrats, conc. consom. nov. 2011, formule 11. - L. Cadiet, Liberté des conventions et clauses relatives au règlement des litiges : LPA 5 mai 2000, p. 30. - Ph. Delebecque, Nouvelles perspectives en matière d'arbitrage : arbitrage et droit de la consommation : Dr. et patrimoine 2002, p. 104).

105. - Efficacité de la clause compromissoire - En premier lieu, par application des règles du droit commun des contrats, le consommateur doit avoir accepté la clause. À défaut, elle lui sera déclarée inopposable (V. supra n° 54 et 68).

En second lieu, la clause compromissoire doit laisser le consommateur libre de recourir ou non à l'arbitrage. Dans le

cas contraire, elle sera réputée non écrite par application de l'article L. 132-1 du Code de la consommation. En effet, l'article R. 132-2 10° du Code de la consommation présume abusives, sauf au professionnel à apporter la preuve contraire, les clauses ayant pour objet ou pour effet de "supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales". Ce principe de la liberté d'adhésion du consommateur est d'ailleurs expressément posé par l'article 10 de la directive du 21 mai 2013 sur les REL (V. supra n° 90). Et la CJUE a eu l'occasion d'affirmer expressément que le juge national avait le devoir de relever d'office le caractère abusif d'une clause compromissive (CJUE, 6 oct. 2009, aff. C-40/08 : Gaz. Pal., 2010, 1, jurispr. p. 269, note G. Poissonier et J.-P. Tricoit ; Procédures 2009, comm. 400, note C. Nourissat ; D. 2009, p. 2548).

En troisième lieu, la clause doit préserver la liberté du consommateur d'accepter ou de refuser la sentence arbitrale à l'issue de la procédure d'arbitrage. Ainsi, l'article 10 de la directive précitée prévoit que la décision de l'arbitre ne sera contraignante que si les parties l'ont acceptée après en avoir été préalablement informées (V. supra n° 90).

En dernier lieu, la mise en oeuvre de la clause est contrôlée par le juge en cas de contestation. Il lui appartient alors de vérifier que le consommateur a disposé d'une marge de manoeuvre réelle au cours de la négociation, et qu'il a été suffisamment informé de ses droits et des circonstances objectives entourant la situation litigieuse (Sur la transparence imposée par l'article 7 de la directive de 2013 : V. supra n° 89).

106. - Avenir de l'arbitrage transfrontière - L'arbitrage en droit de la consommation se pratique dans certains pays européens (Espagne, Portugal), ce qui pose avec acuité la question de son extension à l'ensemble de l'Union européenne (V. Crespo Parra, Quelques réflexions sur les solutions extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation et en particulier sur l'arbitrage de consommation transfrontière : RED consom. 1996, p. 271). La directive de 2013 définit d'ailleurs de manière générale les entités de REL comme toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et qui propose de régler un litige par une procédure de REL. Rien n'empêche donc qu'un arbitre figure sur la liste établie par l'autorité nationale compétente (Sur cette liste : V. supra n° 92).

II. - Règlement amiable des litiges collectifs

107. - Développement récent de modes internes de règlement des litiges collectifs - Le souhait de créer des modes alternatifs collectifs de résolution des litiges de consommation a fait récemment une apparition timide dans certains textes. Dans sa communication du 29 novembre 2011 sur les REL, la Commission européenne a ainsi annoncé de futures propositions « de modes de règlement extrajudiciaire collectifs des litiges » de consommation. En droit interne, dans le domaine spécifique des litiges nés à l'occasion de la commercialisation des produits financiers, il résulte du rapport d'un groupe de travail réuni par l'Autorité des marchés financiers le 25 janvier 2011, la proposition de développer des modes de résolution plus collectifs des litiges de consommation (M. Ract-Madoux et J. Delmas-Marsalet [dir.], Rapport relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs : Autorité des marchés financiers 2011, p. 16). En France, deux mécanismes peuvent dès lors être mis en exergue (A).

108. - Nécessité d'une coopération européenne pour résoudre les conflits collectifs transfrontaliers - Les autorités communautaires ont pris conscience que les directives sur la protection des consommateurs pouvaient être entravées par des agissements transfrontaliers. À défaut d'actions judiciaires en défense de l'intérêt collectif particulièrement efficaces, la mise en place du réseau européen de coopération pour la protection des consommateurs trouve sa parfaite légitimité (B).

A. - Modes internes de règlement des litiges collectifs

109. - Initiative de la pratique - Le Centre de la Médiation et de l'Arbitrage de Paris, CMAP (V. supra n° 47), a récemment institué une procédure de médiation collective en matière de consommation se donnant pour objectif de favoriser la résolution des conflits entre les entreprises et les associations nationales agréées de défense des

consommateurs (L. Ascensi et S. Bernheim-Desvaux, *La médiation collective, solution amiable pour résoudre les litiges de masse ? : Contrats, conc. consom.* 2012, études 9 et 10). Cette initiative est née à l'occasion de l'affaire dite « des prêts à taux révisibles du Crédit foncier » qui avait opposé cette banque à certains de ses clients (A. Outin-Adam, *La médiation collective pour résoudre les litiges liés à la consommation : Le cercle Les échos*, 10 nov. 2010). Le Crédit Foncier avait sollicité le CMAP afin qu'il assure une mission de médiation à laquelle avaient été parties l'association nationale agréée de défense des consommateurs UFC-Que choisir, l'Association française des usagers de banques (AFUB) et le collectif d'emprunteurs « Action ». Cette procédure de médiation avait abouti à la conclusion d'un accord collectif en novembre 2009. Cet accord avait été porté à la connaissance des clients concernés grâce à une lettre circulaire adressée par l'établissement bancaire. Il appartenait ensuite à chacun d'en solliciter individuellement le bénéfice. À la suite de cette première expérience, le CMAP a institué la procédure de médiation collective en matière de consommation (1°).

110. - Initiative du législateur - Monsieur Benoît Hamon, ministre délégué à l'économie sociale et solidaire et à la consommation, a initié la loi relative à la consommation n° 2014-344 du 17 mars 2014, publiée au *Journal officiel* du 18 mars 2014. Ce texte comprend six chapitres, le premier concernant l'action de groupe. Dans le cadre de cette action, une médiation préalable est envisagée (2°).

1° Médiation collective du CMAP

111. - Présentation du mécanisme - Conformément au règlement du CMAP (V. [http : //www.cmap.fr/Reglements-et-baremes-5-fr.html](http://www.cmap.fr/Reglements-et-baremes-5-fr.html)), la médiation collective est mise en oeuvre entre l'entreprise concernée et une ou plusieurs associations nationales agréées de défense des consommateurs. La procédure est gouvernée par les principes directeurs habituels : indépendance, impartialité et loyauté du médiateur ; respect de la contradiction sauf accord des parties ; égalité des parties ; confidentialité et respect d'une durée raisonnable fixée à trois mois renouvelable en cas d'accord du médiateur et des parties. En principe, les associations agréées négocient un accord en qualité de mandataire des différents consommateurs qui les ont contactées. Le règlement envisage cependant l'hypothèse que l'accord négocié puisse a posteriori s'étendre à des consommateurs qui n'ont pas été partie à la convention. Cette seconde hypothèse suppose que l'accord ait été porté à leur connaissance et qu'ils en sollicitent le bénéfice. Cette possibilité est expressément envisagée par l'article 7.7 du règlement qui énonce : "l'accord intervenu au terme de la médiation fait l'objet d'un écrit signé par les parties. Ce document précise les bénéficiaires de l'accord, ses conditions d'application et ses effets vis-à-vis tant des parties que des tiers. À cet égard, les parties pourront déroger à l'article 7.3 pour porter l'accord à la connaissance des tiers".

112. - Fondements juridiques du mécanisme - Lorsque la convention négociée a force obligatoire à l'égard des seules parties à la convention, c'est-à-dire l'entreprise concernée et les consommateurs ayant donné mandat de négocier en leur nom à l'association agréée, ce sont les règles du mandat qui fondent la force obligatoire du contrat à l'égard de ces consommateurs. Un contrat de transaction peut en effet être conclu par un mandataire. Tout au plus convient-il que le mandat ait été spécifiquement donné par les consommateurs concernés au mandataire à l'effet de négocier et conclure la convention. Lorsqu'en revanche, la convention est portée à la connaissance de tiers (en l'occurrence l'ensemble des consommateurs susceptibles d'avoir été victimes des agissements de l'entreprise concernée), ce sont les règles de la stipulation pour autrui qui justifient que la convention puisse avoir force obligatoire à leur égard, à la condition bien sûr que ces derniers en sollicitent le bénéfice en levant l'option (Pour la présentation détaillée de ces fondements, V. L. Ascensi et S. Bernheim-Desvaux, *La médiation collective, solution amiable pour résoudre les litiges de masse ? : Contrats, conc. consom.* 2012, étude 9).

113. - Inspiration américaine - Cette procédure de médiation collective en matière de consommation ressemble aux procédures de transactions collectives mises en oeuvre aux États-Unis, c'est-à-dire des procédures d' *aggregate settlement* et de *settlement class action*. L' *aggregate settlement* est une transaction ayant pour parties un même défendeur et plusieurs plaignants victimes des mêmes agissements et représentés par un même conseil. Quant à lui, le *settlement class action* peut être défini comme une transaction mettant un terme consensuel à une procédure de *class action*, postérieurement à la certification de la procédure par le tribunal, et sous son contrôle. La différence entre ces

deux types de transaction est notable. La première a une force obligatoire limitée aux seules parties à la transaction, alors que la seconde est portée non seulement à la connaissance des plaignants demandeurs à l'action, mais également à celle de l'ensemble des membres du groupe abstraitement défini. Elle est dès lors de nature à faire obstacle au droit d'action futur de ces derniers, sauf s'ils exercent leur droit d'option négative (opt out).

114. - **Intérêts de la médiation collective** - Se regrouper afin de défendre leurs droits procure aux consommateurs de multiples avantages. Tout d'abord, le coût de la médiation, fortement réduit par rapport à celui d'une action judiciaire, est réparti entre les différentes parties au litige, professionnel et consommateurs lésés. Ensuite, les consommateurs réunis acquièrent un positionnement économique plus important par rapport au professionnel, d'autant qu'ils sont représentés par une association de consommateurs agréée, habituée aux négociations et légitimée par la représentativité tirée de son agrément. Enfin, l'accord obtenu est uniforme, ce qui évite les contradictions de solution pour des litiges identiques.

115. - **Inconvénients de la médiation collective** - De nombreuses difficultés peuvent être cependant constatées (Pour une présentation détaillée de ces obstacles structurels et conceptuels, V. L. Ascensi et S. Bernheim-Desvaux, *La médiation collective, solution amiable pour résoudre les litiges de masse ?* : Contrats, conc. consom. 2012, étude 10) : représentativité des associations nationales agréées de défense des consommateurs (plus largement du mandataire), identification des consommateurs concernés, suspension des délais de prescription, difficulté d'évaluation des litiges de masse, force exécutoire des accords, caractère confidentiel de l'accord, possibilité de recours, etc.

Néanmoins, la crise économique et le budget consacré à la Justice n'autorisent certainement plus à jeter définitivement l'opprobre sur des mécanismes alternatifs, amiables et collectifs.

2° Médiation des associations de consommateurs préalable à une action de groupe

116. - **La loi relative à la consommation, dite « loi Hamon » du 17 mars 2014** - Dans la loi consommation, est insérée, au chapitre relatif à l'action de groupe, une Section 4 relative à la médiation. Ainsi, le Code de la consommation comportera les articles L. 423-15 et L. 423-16 suivants :

Art. L. 423-15. - Seule l'association requérante peut participer à une médiation, dans les conditions fixées au chapitre Ier du titre II de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels mentionnés à l'article L. 423-1.

Art. L. 423-16. - Tout accord négocié au nom du groupe est soumis à l'homologation du juge, qui vérifie s'il est conforme aux intérêts de ceux auxquels il a vocation à s'appliquer et lui donne force exécutoire. Cet accord précise les mesures de publicité nécessaires pour informer les consommateurs concernés de la possibilité d'y adhérer, ainsi que les délais et modalités de cette adhésion.

117. - **Médiation facultative** - Le conseil national de la consommation a rendu un avis le 4 décembre 2012 sur l'introduction de l'action de groupe en France. Il recommande notamment que la médiation reste facultative. En effet, la médiation étant toujours un processus volontaire, elle ne peut constituer un préalable obligé. Cet avis est ainsi conforme à celui des associations de consommateurs qui sont opposées à ce que la médiation soit un préalable obligatoire à une action judiciaire.

118. - **Médiation réservée aux associations de consommateurs agréées** - Seules les quinze associations nationales agréées seront compétentes pour mener une telle médiation, ce qui est dans la logique de cette action de groupe limitée aux associations de consommateurs, malgré la requête des avocats.

119. - **Médiation judiciaire** - Il s'agit d'une médiation judiciaire proposée par le juge au cours d'une action de groupe déjà entamée. Elle vise à ce que les parties trouvent ensemble une solution mais la décision qui ressortira de

cette médiation sera homologuée par le juge en charge de l'affaire. La décision issue de la médiation aura force de loi pour le professionnel concerné et les consommateurs qui se manifesteront par le système de l'opt-in. Ces parties seront alors contraintes de respecter la décision.

B. - Réseau européen de coopération pour la protection des consommateurs (Réseau CPC)

120. - Naissance du Réseau CPC - Le 28 février 2007, la Commission européenne (Comm. CE, communiqué MEMO/07/86, 27 févr. 2007. - Comm. CE, communiqué IP/07/253, 27 févr. 2007) a inauguré le Réseau européen de coopération pour la protection du consommateur. L'objectif du Réseau CPC est d'assurer le respect des lois et le bon fonctionnement du marché intérieur afin d'améliorer la protection des intérêts économiques des consommateurs. Ce réseau a pour but de protéger les intérêts collectifs des consommateurs et de mettre un terme aux infractions communautaires en développant la coopération. Il ne traite pas les plaintes individuelles des consommateurs, renvoyées vers le réseau des Centres Européens des consommateurs (Sur le réseau ECC-net : V. supra n° 101 et 102). Mentionnons cependant qu'il existe, en France, un protocole de coopération signé le 25 novembre 2010 entre la DGCCRF (autorité en charge du réseau CPC) et le CEC France. Son objectif est de permettre la transmission des informations sur les plaintes récurrentes reçues par le CEC France, à la DGCCRF afin que ses services mettent un terme aux infractions transfrontières.

Cet organe de coopération contre les pratiques déloyales transfrontalières, prévu par le règlement CE du 27 octobre 2004 (PE et Cons. UE, règl. (CE) n° 2006/2004, 27 oct. 2004, relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs : Journal Officiel de l'union européenne 9 Décembre 2004), rassemble l'ensemble des autorités nationales de protection du consommateur. Il a pour mission de lutter contre les infractions transfrontalières dans les domaines couverts par 16 directives. Ce réseau est notamment compétent en matière de pratiques commerciales déloyales, clauses abusives dans les contrats de consommation, publicité mensongère et trompeuse, multipropriété, contrats conclus en dehors des locaux commerciaux, crédit à la consommation, voyages à forfait, contrats à distance, commerce électronique.

121. - Fonctionnement du réseau - Au sein de chaque État membre, est désigné un bureau de liaison (en France, la DGCCRF) ainsi qu'un réseau d'autorités compétentes pour tel ou tel type de pratique (en France, la DGCCRF, le CSA, la Direction du tourisme, la Direction générale de l'aviation civile, l'Agence nationale de sécurité des médicaments et des produits de santé).

Une fois saisies par leurs homologues, les autorités compétentes ont l'obligation d'intervenir au plus vite dans le cas de constat d'infraction pour y mettre un terme par les voies et procédures en vigueur en droit national. Les autorités nationales, membres du Réseau CPC, disposent de moyens d'investigation et de pouvoirs d'injonction. Ils peuvent émettre des demandes d'information, ainsi que des demandes de mesures d'exécution adressées via le réseau CPC à leurs homologues.

Chaque entité nationale a en outre à sa charge une obligation d'assistance mutuelle qui inclut l'échange d'information, ainsi que la coordination des activités de surveillance du marché et d'exécution de la législation.

122. - Avenir du réseau ? - La Commission européenne a lancé en janvier 2014 une grande consultation publique dans le cadre de la révision du règlement n° 2006/2004 dit règlement CPC (Le groupe de travail CPC du Réseau Trans Europe Experts, sous la coordination de N. Sauphanor-Brouillaud, y a notamment répondu. La contribution finale peut être consultée sur le site [http : //www.transeuropexperts.eu/](http://www.transeuropexperts.eu/), à l'onglet "Documents"). L'initiative de la Commission découle du constat suivant : « L'application effective des droits des consommateurs au niveau de l'Union européenne nécessite de disposer d'informations précises et comparables sur les marchés et les problèmes existants. Un dépistage systématique permet de détecter à temps les tendances et les menaces émergentes pour les consommateurs et d'établir des priorités communes en matière d'exécution. Le règlement CPC demande aux États membres de coordonner leurs activités de surveillance du marché et d'alerter les autorités compétentes en la matière et/ou la Commission en cas de suspicion d'infractions transfrontalières. Or, aucune procédure concrète n'a été mise en place à cette fin. Il faut donc

définir les meilleurs moyens de renforcer les alertes ainsi que la base d'informations disponibles au sein du réseau CPC, éventuellement en recourant à des contributions venues de l'extérieur ». Il convient donc de rester attentif car des modifications du règlement devraient intervenir dans un avenir proche.

Bibliographie

Ouvrages et thèses

S. Bernheim-Desvaux

Droit de la consommation : Studyrama coll. Panorama du droit 2011, 2e éd.

C. Boilot

La transaction et le juge : Presses universitaires de la faculté de droit de Clermont-Ferrand, LGDJ coll. Fondation Varenne 2003

J.-P. Bonafe-Schmitt

La médiation : une justice douce : éd. Syros 1992

L. Boy

L'intérêt collectif en droit français (réflexion sur la collectivisation du droit) : Thèse Nice 1979

L. Cadet et E. Jeuland

Droit judiciaire privé : LGDJ 2011, 7e éd

J. Calais-Auloy et F. Steinmetz

Droit de la consommation : Dalloz coll. Précis 2010, 8e éd

E. Camous

Règlements non-judiciables des litiges de la consommation (contribution critique à l'analyse des modes alternatifs de règlement des conflits) : LGDJ coll. Bibl. dr. priv. 2002, t. 362

B. Cerveau et D. Tribondeau

L'assurance de protection juridique : éd. L'Argus 1991

P. Chevalier, Y. Desdevises et Ph. Milburn

Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies nouvelles d'une autre justice : La documentation française 2003

A. Dayan

Le service des consommateurs : Thèse Paris I, 1981

P. Gerbay

Moyens de pression privés et exécution du contrat : Thèse Dijon 1976

M. Guillaume-Hofnung
La médiation : PUF coll. Que sais-je ? 1995

J. Heron et T. le Bars
Droit judiciaire privé : Montchrestien 2002

J. Joly-Hurard
Conciliation et médiation judiciaire : Thèse Paris II, PUAM 2003

P-C Lafond
Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs : Thèse Montpellier I, 1995

Y. Lambert-Faivre
Droit des assurances : Dalloz coll. Précis 2011, 13e éd

J.-L. Lascoux
Pratique de la médiation : esf éditeur 2009

A. le Gallou
Essai d'une théorie générale des règlements amiables en droit privé : Thèse Rennes I, 1998

J.M. Mousseron
Technique contractuelle : éd. Francis Lefèvre 1999, 2e éd

A. Pekar-Lempereur , J. Salzer et A. Colson
Méthode de médiation : Dunod 2008

Y. Picod et H. Davo
Droit de la consommation : Armand Colin 2010, 2e éd

J.-B. Racine
Les modes alternatifs de résolution des conflits, approche générale et spéciale : Étude coordonnée, Nice 2011

G. Raymond
Droit de la consommation : Litec 2011, 2e éd

N. Sauphanor-Brouillaud
Les contrats de consommation, Règles communes in Traité de droit civil (sous la dir. de J. Ghestin) : LGDJ 2012

G. Taormina
Théorie et pratique du droit de la consommation : éd. Librairie de l'université d'Aix-en-Provence 2004

A. Tavel et J.-L. Lascoux
Code de la médiation : Médiateurs Editeurs 2008

J.-P. Tricoit
La médiation judiciaire : L'Harmattan 2008

Articles et chroniques

E. Alfandari
La fourniture de prestations juridiques par les associations depuis la loi du 31 décembre 1990 : RD sanit. soc. 1991, chron. p. 338

S. Amrani-Mekki
La convention de procédure participative : D. 2011, p. 3007
Résolution amiable des différends. Présentation du décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 : Gaz. Pal., 26 mai 2012, n° 147, p. 5

D. d'Ambra
Conciliation et médiation : Dalloz coll. Action 2009/2010, chap. 325, sous la dir. de S. Guinchard
Procédure participative : Dalloz coll. Action 2009/2010, chap. 327, sous la dir. de S. Guinchard

L. Ascensi et S. Bernheim-Desvaux
La médiation collective, la solution amiable pour résoudre les litiges de masse ? : Contrats, conc. consom. 2012, études 9 et 10

C. Aubert de Vincelles
Promotion et harmonisation des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation : RDC 2012, p. 465
Droit européen de la consommation : RTD eur. 2013, p. 575

C. Ayela
Pratique de la médiation et règlement des conflits. Nous sommes tous des médiateurs ! : JCP G 2009, 371

A. Ayewouadan
La médiation en ligne : JCP G 2006, I, 138

A. Bencheneb
Commerce électronique et règlement des litiges contractuels : CDE 2002, n° 4, p. 33

S. Bernheim-Desvaux
Les clauses de recours à un mode alternatif de règlement des litiges de consommation (1) : la clause de recours à la médiation ou à la conciliation : Contrats, conc. consom. 2011, formule 3
Les clauses de recours à un mode alternatif de règlement des litiges de consommation (2) : la clause compromissoire : Contrats, conc. consom. 2011, formule 4
Litiges de consommation : règlement extrajudiciaire et règlement en ligne : JCP E 2013, 1402
Présentation de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du

règlement UE n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : Contrats, conc. consom. 2013, étude 9

O. Cachard

Les modes électroniques de règlement des litiges (MERL) : Comm. com. électr. 2003, chron. 30

Les modes amiables de règlement des litiges en ordre de bataille : Rev. Lamy dr. civ. juin 2012, n° 94

L. Cadiet

Solution judiciaire et règlement amiable des litiges : de la contradiction à la conciliation, in Le droit dans l'entreprise dans ses relations externes à la fin du XXe siècle : Mélanges en l'honneur de Claude Champaud, Dalloz 1997, p. 129

Liberté des conventions et clauses relatives au règlement des litiges : LPA 5 mai 2000, p. 30

Une justice contractuelle : l'autre : Le contrat au XXIe siècle

Mélanges Ghestin : LGDJ 2004, p. 189 : Procès équitable et modes alternatifs de règlement des litiges. Variations autour d'un droit commun

Premières Rencontres de l'UMR de droit comparé de Paris, Société de législation comparée : 2002, p. 100

E. Camous

Les modes alternatifs de règlement des conflits constituent-ils une justice de proximité ? : Gaz. Pal. 2003, 2, doct. p. 2856

Droit des délais et modes alternatifs de règlement des conflits : Gaz. Pal. 2003, 2, doct. p. 2781

B. Cerveau

Assurance Protection juridique : JurisClasseur Assurances, Fasc. 560

L'assurance de protection juridique après la directive : : Gaz. Pal. 1989, 1, doct. p. 58

La prestation de conseil juridique effectué par l'assureur de protection juridique : Gaz. Pal. 1994, doct. p. 959

T. Clay

Transactions et autres contrats relatifs aux litiges » in B. Mallet-Bricout, C. Nourissat. (sous la dir.) : La transaction dans toutes ses dimensions : Dalloz coll. Thèmes et commentaires 2006, p. 22

M. Darmon

La médiation conventionnelle, un mode alternatif de règlement des litiges : JCP G 1996, I, 3976

G. Deharo

Médiation, une justice équitable et durable ? : Gaz. Pal. 2006, 2, p. 2410

Rationalité juridique et opportunité économique : la médiation est-elle le paradigme d'une conception utilitariste de la justice ? : LPA 13 févr. 2012, p. 3

Ph. Delebecque

Nouvelles perspectives en matière d'arbitrage : arbitrage et droit de la consommation : Dr. et patrimoine 2002, p. 104

P. Delvolvé

La justice hors du juge : CDE 1984, n° 4, p. 15

Y. Desdevises

Remarques sur la conciliation dans les textes récents de procédure civile : D. 1981, p. 241

Modes alternatifs de règlement des litiges : Justices 1996, p. 339

M. Douchy-Oudot

Convention de procédure participative : Procédures 2011, comm. 99

M. Douchy-Oudot et J. Joly-Hurard

Médiation et conciliation : Rép. civ. Dalloz 2006

O. Dufour

La médiation de l'AMF affiche un taux de réussite de 46 % en 2011 : LPA 21 mai 2012, n° 101, p. 4

A.-L. Falkman

La relance de la croissance européenne passera-t-elle par le e-commerce ? : Contrats, conc. consom. 2012, alerte 12

F. Ferrand

Médiation - droit communautaire et européen : Dalloz coll. Action 2009/2010, chap. 326, sous la dir. de S. Guinchard

L. Fin-Langer

Médiation et droit du contrat : LPA 26 août 2002, p. 16

N. Fricero

Convention de procédure participative et médiation : deux instruments concurrents ? : Dr.et patrimoine mai 2012, n° 214

S. Gaboriau

Déjudiciarisation et administration de la justice. Promouvoir la « juridiversité » : LPA 14 juin 2012, n° 119, p. 3

E. Girardo-Rouhette

La mission du tiers dans les modes alternatifs de résolution des conflits : une mission aux contours incertains », in Pluralisme des modes alternatifs de résolution des conflits, pluralisme du droit (J.-B. Racine) : éd. L'Hermès 2002, p. 36

G. Goffaux-Callebaut

L'état des procédures de consommation en ligne dans une perspective outre-atlantique, in Le droit des consommateurs et les procédures spécifiques en Europe (sous la dir. de J. Rochefeld et E. Jeuland) : Éditions juridiques et techniques 2005, p. 69

G. Gourdet

Droit de critique et consommation : RTD com. 1980, p. 25

O. Gout

L'accès au droit des consommateurs : LPA 30 mai 2008, p. 20

A. Guillemain

Réflexions sur la qualification de l'homologation judiciaire. Commentaire du décret n° 2012-66 relatif à la résolution amiable des différends : Gaz. Pal. 2012, 1, doct. p. 1337

C. Jarrosson

Les clauses de renégociation, de conciliation et de médiation : « Les principales clauses des contrats conclus entre professionnels », p. 143, n° 8

Médiation et conciliation : définition et statut juridique : Gaz. Pal. 1996, 2, doct. p. 951

Les modes alternatifs de règlement des conflits : présentation générale : RID comp. 2-1997, p. 325

Les concessions réciproques dans la transaction : D. 1997, chron. p. 267

Le principe du contradictoire s'applique-t-il à la médiation ? : RGDP 1999, n° 4, p. 776

Médiation et conciliation : essai de présentation : Dr. et patrimoine 1999, dossier 77

E. Jeuland

Résolution des litiges, in (sous la dir. de D. Fenouillet et F. Labarthe) : Faut-il recodifier le droit de la consommation ? ; Economica 2002, p. 14

F. Kernaleguen

À propos du règlement des litiges de masse : Mélanges Cosnard, Economica 1990, p. 367

X. Lagarde

L'efficacité des clauses de conciliation et de médiation : Rev. arb. 2000, n° 3, p. 390

Droit processuel et modes alternatifs de règlement des litiges : Rev. arb. 2001, p. 423

Clause de conciliation : le régime se précise : RDC 1er oct. 2005, n° 4, p. 1141

S. Lambert-Wiber

Les modes alternatifs au règlement des litiges fiscaux : LPA 22 mai 2007, n° 102, p. 8

J. Landel

L'efficacité des systèmes de médiation en assurance au regard de la recommandation européenne de 1998 : RGDA 1er juill. 2001, n° 3, p. 658

N. Leblond

Moyens d'action des consommateurs et riposte des professionnels : J. Cl. Concurrence-Consommation, fasc. 1210

L. Leveneur

Un nouveau contrat pour un MARC : Contrats, conc. consom. 2012, repère 10

F. Marchadier

L'attribution de la force exécutoire à la transaction extrajudiciaire après le décret du 20 janvier 2012 : Gaz. Pal 2012, 2, doct. p. 3245

R. Martin

Quand le grain ne meurt... de conciliation en médiation : JCP G 1996, I, 3977

T. Massart

La médiation au service d'internet : LPA 26 août 2002, p. 31

C. Mollard-Courtau

Réflexions sur une refonte du statut des conciliateurs de justice ou les tribulations d'un conciliateur : Gaz. Pal. 2011, 2, doctr. p. 1994

T. Monteran

Le respect des clauses contractuelles de médiation : Gaz. Pal. 2003, 1, doctr. p. 790

B. Moreau

Arbitrage : Rép. civ. Dalloz 2008

B. Oppetit

Arbitrage, médiation et conciliation : Rev. arb. 1984, p. 310

Les modes alternatifs de règlement des différends de la vie économique : Justices, n° 1, 1996, p. 56

F. Osman

Les modes alternatifs de règlement des différends du commerce international (MARD), un modèle transposable au droit communautaire de la consommation ? Le droit communautaire de la consommation, Bilan et perspectives : Actes du colloque de Boulogne-sur-mer, 14 et 15 janv. 2000, sous la dir. de D. Fasquelle, P. Meunier, p. 233

G. Paisant

Libres propos sur les modes alternatifs de règlement des litiges de la consommation », in Études de droit de la consommation : Liber amicorum Jean Calais-Auloy, Dalloz 2004

C. Pelletier

Les clauses de conciliation et de médiation dans les contrats de consommation : JCP G 2005, act. 133

A. Penneau

Le régime juridique de la médiation en ligne des litiges de consommation : réflexions prospectives, in Le droit des consommateurs et les procédures spécifiques en Europe (sous la dir. de J. Rochfeld et E. Jeuland) : Éditions juridiques et techniques 2005, p. 25 s.

R. Perrot

Les moyens judiciaires et parajudiciaires de la protection des consommateurs, rapport de synthèse : Gaz. Pal. 1976, 1, jurispr. p. 237

C. Peulve

La dimension processuelle de la procédure participative : LPA 16 avr. 2012, n° 76, p. 6

J.-P. Pizzio

La médiation dans le domaine de la consommation : Lamy droit des affaires, nov. 2012, p. 4328

E. Poillot,

Chroniques de droit de la consommation : Journal de droit européen 2014, p. 20

D. Pollet

Principe de contradiction et médiation : Gaz. pal. 1999, doct. p. 683

P. Puig

La transaction, atouts et risques : LPA 3 déc.2009, p. 29

J.-B. Racine

Les garanties de loyauté dans les modes alternatifs de résolution des conflits, in Pluralisme des modes alternatifs de résolution des conflits, pluralisme du droit : éd. L'Hermès 2002, p. 71

Présentation de la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale : Europe 2008, étude 10

A. Rials

L'assurance de protection juridique : Lamy Assurances 2007, n° 3378

M.-C. Rivier

La réforme de la clause compromissoire : LPA 2 oct. 2003, p. 26

N. Sauphanor

La convention de procédure participative : aspects pratiques : Gaz. Pal. 2011, 1, doct. p. 47.

A. Sauret

La convention de procédure participative : Gaz. Pal., 2011, 1, doct. p. 646

A. Siiriaiainen

Quelques réflexions sur les MARC en ligne dans le commerce électronique, in Pluralisme des modes alternatifs de résolution des conflits, pluralisme du droit (J.-B. Racine) : éd. L'Hermès 2002, p. 131

F.-X. Testu

Règlement extra juridictionnel, in Contrats d'affaires : Dalloz 2012, chap. 133

J. Timsit

La médiation : une alternative à la justice et non une justice alternative : Gaz. Pal. 2001, 2, doct. p. 1773

C. Tirvauday

L'office du juge en matière de convention de procédure participative : Rev. Lamy dr. civ. n° 214, mai 2012

B. Traesch

Modèles anglo-saxons de modes alternatifs en ligne, in *Le droit des consommateurs et les procédures spécifiques en Europe* (sous la dir. de J. Rochfeld et E. Jeuland) : Éditions juridiques et techniques 2005, p. 41 s

J.-P. Tricoit

La commission de la médiation de la consommation : LPA 19 oct. 2010, p. 4

La transposition de la directive Médiation en droit français : LPA 2 avr. 2012 n° 66, p. 6

J.-P. Viennois

L'amiable : RGDP oct./déc. 1999, p. 471

F. Vincent

Les règlements amiables, in *Le consommateur* : 81e Congrès des notaires de France 1985, p. 1573

Divers

Les conciliateurs de justice, Colloque du 18 juin 1998 : *Gaz. Pal.* 4-6 oct. 1998, n° spécial

La réforme de l'accès au droit et à la justice. Rapport remis à la Garde des sceaux par la Commission de réforme de l'accès au droit et à la justice ☒ *La documentation française* 2001

Le rôle des associations d'information sur le droit dans le règlement des petits litiges des particuliers : *Centre de recherche critique sur le droit, Université de Saint-Etienne*, mars 2002