

Introduction de l'action de groupe en droit français

Synthèse de la consultation publique

Benoît Hamon, ministre délégué auprès du ministre de l'Economie et des Finances, en charge de l'Economie Sociale et Solidaire et de la Consommation, a organisé une consultation publique sur Internet du 2 au 30 novembre 2012 au sujet de l'action de groupe « à la française ».

Un questionnaire a été mis en ligne à cet effet sur le site de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF, www.economie.gouv.fr), ainsi qu'une messagerie dédiée (action-groupe@dgccrf.finances.gouv.fr).

7165 personnes ont répondu au questionnaire et 70 contributions détaillées ont été reçues sur la messagerie dédiée.

Cette consultation ouverte au public a permis de confirmer une forte attente pour l'introduction de l'action de groupe en France, ainsi que certaines modalités essentielles du fonctionnement de l'action de groupe, comme détaillé ci-après.

L'action de groupe sera présentée au Parlement dans le cadre du projet de loi consommation au printemps 2013.

Les avis exprimés permettent de dégager plusieurs tendances fortes.

1/ L'action de groupe est attendue pour compléter les voies de recours possibles du consommateur en cas de litige avec un professionnel

Lorsqu'un litige apparaît dans un acte de consommation, la voie de recours la plus utilisée est la réclamation individuelle (74% des avis exprimés se déclarent en faveur de cette démarche), loin devant le recours à la médiation (26%) ou la plainte (20%).

La possibilité de participer à d'une action de groupe recueille 93% des avis.

Les avis exprimés montrent une réelle motivation à participer à une action de groupe : une majorité pense que le consommateur doit se manifester (63% pour un système dit d'« opt-in ») et doit constituer un dossier (68%).

2/ Le rôle des associations de consommateurs est central dans le dispositif d'action de groupe

La majorité des avis exprimés souhaite que les associations de consommateurs aient l'exclusivité de l'introduction d'une action de groupe devant les juridictions (59%), soient chargées de centraliser les dossiers des consommateurs lésés (76%), et enfin aident les consommateurs dans le recouvrement des réparations auprès des professionnels (64%).

3/ Contributions libres

Environ 1800 contributions libres ont été recensées, en fin de questionnaire ou par messagerie. Les éléments les plus récurrents sont les suivants :

- les avis exprimés souhaitent une procédure simple, qui préserve le droit des consommateurs ;
- l'action de groupe doit avoir un effet dissuasif sur les opérateurs les plus puissants et armés juridiquement ;
- les autres modes de résolution des litiges (médiation notamment), doivent continuer de se développer en complémentarité de l'action de groupe.

Ces éléments seront pris en compte lors de l'élaboration du projet de loi consommation introduisant une action de groupe en droit française, de manière complémentaire à l'avis du Conseil national de la Consommation du 4 décembre 2012 (où sont représentés associations de consommateurs et professionnels).