

Proposition de révision de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Position de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Remarques introductives.

1) Publiée le 17 octobre 2023, cette proposition de la Commission constitue la première révision de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 qui a tendu à la mise en place dans tous les Etats membres de l'UE, et dans tous les secteurs économiques, d'un cadre harmonisé de règlement amiable des litiges de consommation (RELC). Cette directive a visé à renforcer la confiance des consommateurs et le développement des achats en favorisant le recours à des règlements amiables, plutôt qu'au juge, dans des litiges de consommation.

2) La proposition de la Commission tend à adapter ce cadre juridique en prenant en compte les nouvelles formes de consommation que constituent les achats en ligne et ceux portant sur des biens et services numériques, en étendant son champ à des professionnels de pays tiers et en s'efforçant d'accroître l'attractivité de ce dispositif auprès des consommateurs et son intérêt auprès des professionnels par une simplification des obligations leur incombant.

Pour mémoire, la Commission propose en sus :

-d'abroger le règlement 524/2013 relatif à la plateforme de règlement en ligne des litiges onéreuse et peu utilisée au profit d'« *outils numériques conviviaux* » ;

-une recommandation visant à encourager les places de marché en ligne à adopter des standards de qualité, inspirés de la directive révisée, pour leurs propres procédures de résolution des différends.

3) De portée limitée et d'harmonisation minimale, comme la directive de 2013 elle-même, la transposition de cette proposition de la Commission ne devrait pas conduire à remettre en cause les options essentielles retenues par la France lors de la transposition de la directive de 2013¹ à savoir :

-le droit pour un consommateur de recourir, à sa seule initiative et gratuitement, à un médiateur de la consommation pour régler à l'amiable un litige l'opposant à un professionnel et ce, quel que soit le montant ce litige ;

-l'obligation faite au professionnel de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation dont le financement est intégralement à sa charge, le professionnel demeurant libre de choisir le type de médiation dont il entend relever ;

- un processus de médiation facultatif et non contraignant pour les parties, n'excluant pas la possibilité de recourir au juge ;

¹ Par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 et le décret n° 2016-884 du 29 juin 2016.

-le choix d'un organisme national de contrôle et d'évaluation de ce dispositif, en l'occurrence la CECMC, chargée notamment de veiller au respect des garanties et exigences fixées par le titre Ier du livre VI du code de la consommation pour le processus de médiation et les médiateurs.

4) De façon générale, la CECMC ne peut que souscrire aux objectifs de la Commission tendant à favoriser et à faciliter le recours aux RELC. Bien que les 86 médiateurs référencés par la CECMC aient été saisis en 2022 de 177 000 demandes de médiation, ce dispositif demeure encore sous-utilisé en France du fait principalement d'une insuffisante connaissance de son existence par les consommateurs et de résistances de certains professionnels à y participer.

Dans la perspective de la transposition de ces dispositions révisées de la directive de 2013, la CECMC souhaite d'ores et déjà attirer l'attention des autorités françaises sur la nécessité de veiller à ce que le véhicule législatif retenu permette non seulement d'assurer cette transposition mais aussi d'insérer dans notre droit interne, dans le respect des finalités de la directive, les propositions d'amélioration du dispositif formulées par la CECMC.

I. Extension du champ d'application matériel des RELC

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.1 modifiant l'art. 2 de la directive de 2013)

Le paragraphe 1 de l'article 2 de la directive de 2013 englobe dans le champ des RELC « *les obligations contractuelles découlant de contrat de vente ou de service* ».

La Commission propose de modifier substantiellement ce paragraphe 1 comme suit :

1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre des consommateurs résidant dans l'Union et des professionnels offrant à ces consommateurs des biens ou des services, y compris des contenus numériques et des services numériques, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable concernant l'un des éléments suivants :

(a) les obligations contractuelles découlant de contrats de vente, y compris de contrats portant sur la fourniture de contenus numériques, ou de contrats de service ;

(b) les droits des consommateurs applicables aux situations non contractuelles et précontractuelles et prévus par le droit de l'Union concernant :

i) des pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives,

ii) des informations précontractuelles obligatoires,

iii) des discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence,

iv) l'accès aux services et les livraisons,

v) les modes de dédommagement en cas de non-conformité des produits et du contenu numérique,

vi) le droit de changer de fournisseur, et

vii) les droits des passagers et des voyageurs.

Les États membres peuvent appliquer les procédures de REL prévues par la présente directive également à des catégories de litiges autres que celles énumérées au premier alinéa, point b) ».

B. Position de la CECMC

1) Sur l'extension aux offres commerciales portant sur des contenus et des services numériques.

Cette extension qui prend en compte la part croissante du e-commerce dans les actes de consommation n'appelle pas d'objection, les contrats sur les contenus et les services numériques étant déjà inclus en France dans le champ de la médiation de la consommation. La transposition de la directive révisée n'impliquerait donc pas en principe de modifier sur ce point le droit positif national.

2) Sur l'extension aux situations précontractuelles.

La CECMC est favorable à la prise en compte dans le processus de médiation de la consommation d'informations précontractuelles fournies par le professionnel au consommateur en amont de la conclusion du contrat, lorsqu'un tel contrat est conclu. Ces informations répondent au demeurant à une obligation générale faite aux professionnels de communiquer au consommateur, « *de manière lisible et compréhensible* » des informations précontractuelles énumérées aux articles L.111-1 à L.111-8 du code de la consommation, dans l'intérêt des consommateurs.

Des informations précontractuelles erronées, incomplètes, voire constitutives de manœuvres dolosives si elles procèdent d'une intention délibérée du professionnel, peuvent avoir déterminé l'engagement contractuel du consommateur et, partant, occasionné un préjudice pour ce dernier au stade de l'exécution du « *contrat de vente ou de fourniture de services* » au sens du 1° de l'article L.611-1 du code de la consommation, ou entravé l'exercice de ses droits. La CECMC considère que ces éléments doivent pouvoir, à la fois, être utilement invoqués par un consommateur dans le cadre d'une demande de médiation et pris en compte par le médiateur dans sa proposition de solution formulée en droit et en équité.

2) Sur l'extension aux pratiques non contractuelles.

a- Sur l'extension aux « *pratiques commerciales déloyales et [aux] clauses abusives* »

La CECMC distingue à cet égard deux cas de figure.

Saisi d'une demande de médiation portant, comme c'est le cas actuellement, sur l'exécution d'un contrat au sens du 1° de l'article L. 611-1 du code de la consommation, le médiateur tient compte, dans le déroulement de la médiation, et dans sa proposition de solution, de la présence de clauses potentiellement abusives ou de pratiques susceptibles d'être qualifiées de déloyales.

Il lui est d'ores et déjà loisible de signaler à l'autorité administrative compétente l'existence de telles pratiques et clauses, via notamment le dispositif « *signal conso* » mis en place par la DGCCRF. La CECMC considère que cette pratique pourrait être utilement traduite dans notre droit national au titre de l'articulation des compétences entre les médiateurs et la DGCCRF, qui conduit déjà cette dernière à veiller à la mise en place généralisée des dispositifs de médiation, à leur accessibilité et au respect de l'obligation faite aux professionnels de communiquer aux consommateurs les coordonnées du médiateur dont ils relèvent sous peine de sanction.

La CECMC considère en revanche qu'il n'appartient pas au médiateur de traiter de telles pratiques en dehors du champ contractuel.

Ces pratiques sont prohibées par les articles L.121-2 à L.121-5 du code de la consommation. La CECMC relève qu'il appartient aux autorités de contrôle, et notamment à la DGCCRF, de rechercher et constater les infractions ou les manquements correspondants en vertu de l'habilitation que les agents de cette direction tirent de l'article L.511-6 du même code. De même, il appartient à cette autorité de rédiger un procès-verbal pénal permettant le cas échéant le prononcé des sanctions pénales mentionnées aux articles L.132-1 à L.132-9 du même code par la juridiction pénale, de telles procédures répressives ne se prêtant pas à une démarche amiable.

De telles prérogatives ne s'accordent, ni à l'office opérationnel du médiateur qui ne peut veiller au respect des « *droits des consommateurs* » qu'appliqué à des situations contractuelles, ni à l'esprit de la médiation qui vise non pas à réprimer des pratiques délictueuses mais à favoriser le règlement amiable de différends centrés sur l'exécution des contrats. Il n'appartient donc pas au médiateur d'apprécier *in abstracto* le caractère déloyal, trompeur ou abusif d'une pratique commerciale et d'en établir la preuve, notamment à défaut de contrat.

Au demeurant, les médiateurs de la consommation référencés ne disposent à ce jour ni des pouvoirs d'investigation, ni d'une formation spécifique à cette fin au-delà des exigences prévues au 1° de l'article L.613-1 du code de la consommation et dont la portée est éclairée par la jurisprudence de la CECMC².

L'extension proposée par la Commission européenne conduirait donc à introduire une confusion dans notre ordonnancement juridique qui serait *in fine* préjudiciable aux consommateurs. Elle serait donc susceptible de soulever une difficulté sérieuse au stade de sa transposition dans notre droit interne.

b- Concernant les autres « *situations non contractuelles et précontractuelles* » mentionnées dans la proposition de la Commission, la CECMC note qu'elles recouvrent des cas aussi disparates que les « *discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence* », « *l'accès aux services et les livraisons* », ou bien « *les modes de dédommagement en cas de non-conformité des produits et du contenu numérique* ». Elle estime qu'au vu des précisions que devrait apporter la Commission, un examen au cas par cas de ces différents items apparaît nécessaire pour vérifier ceux d'entre eux qui seraient susceptibles d'entrer dans le champ de compétence des médiateurs de la consommation.

II. Extension du champ d'application géographique des RELC aux professionnels de pays tiers.

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.2 modifiant l'art. 4 de la directive de 2013)

² Considérant 36 de la directive de 2013 : « Ces personnes devraient, en particulier, posséder des connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui leur permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juristes de formation ».

« e) “litige national”, un litige entre un consommateur et un professionnel, relatif aux **obligations contractuelles et/ou aux droits des consommateurs prévus par la législation de l’Union** visée à l’article 2, paragraphe 1, lorsque le consommateur réside dans le même État membre que celui du lieu d’établissement du professionnel. »

« f) “litige transfrontalier”, un litige entre un consommateur et un professionnel, relatif aux **obligations contractuelles et/ou aux droits des consommateurs prévus par la législation de l’Union** visée à l’article 2, paragraphe 1, lorsque le consommateur réside dans un État membre autre que celui du lieu d’établissement du professionnel ou lorsque le consommateur réside dans un État membre et que le lieu d’établissement du professionnel est situé en dehors de l’Union »

La Commission apporte une double modification à cet article de définitions :

-concernant la définition du « **litige national** », elle supprime la référence au « *contrat de vente ou de service* » au profit d’une rédaction élargie, mais plus incertaine, couvrant les « *obligations contractuelles et/ou aux droits des consommateurs prévus par la législation de l’Union* ».

-concernant la définition du « **litige transfrontalier** », également étendue aux « *obligations contractuelles et/ou aux droits des consommateurs prévus par la législation de l’Union* », la Commission propose d’en élargir le champ géographique, actuellement cantonné aux seuls professionnels établis au sein de l’UE, aux professionnels établis dans des pays tiers. Il appartiendrait aux États membres de prévoir cette extension dans leurs dispositifs nationaux.

B. Position de la CECMC

1) Concernant la nouvelle définition du litige, la CECMC est défavorable à l’extension du domaine de compétence du médiateur hors du champ contractuel pour les raisons exposées ci-dessus, dès lors en particulier que le champ d’application matériel du règlement extra-judiciaire des litiges couvrirait des pratiques commerciales déloyales ou des clauses abusives.

2) Concernant l’extension du dispositif de médiation de la consommation aux professionnels de pays tiers, la CECMC y est favorable sur le principe. Cette extension permettrait en effet non seulement d’accompagner la part croissante que prennent les ventes ou prestations de service souscrites à distance sur Internet au profit de consommateurs européens mais aussi d’éviter une distorsion de concurrence entre les professionnels selon leur lieu d’établissement.

Elle considère toutefois que cette extension ne doit pas conduire à dégrader le niveau de protection assuré actuellement aux consommateurs européens et leur droit au recours effectif à un dispositif de médiation. L’application de la loi nationale issue de la transposition de la directive de 2013 devrait pouvoir être stipulée dans tous les contrats conclus avec les professionnels de pays tiers dès lors qu’elle est généralement regardée comme plus favorable que celle applicable dans ces pays, sauf aux professionnels en cause d’en rapporter la preuve contraire.

3) La question ne se pose pas pour les professionnels de pays tiers établis sur le territoire de l’UE : la loi nationale leur sera applicable et les consommateurs pourront recourir aux médiateurs nationaux. En revanche, elle est plus problématique pour ceux n’ayant pas fait ce choix d’établissement alors même que leurs offres commerciales seraient ciblées vers des consommateurs européens.

La Commission européenne n’envisage à leur égard, sans plus de précision, que ces professionnels de pays tiers devraient être « *en mesure de prendre part aux procédures de RELC sur une base volontaire, à l’instar des professionnels de l’UE.* ». Ce qui devrait conduire ces professionnels à désigner en France un médiateur de la consommation référencé par la CECMC

auquel les consommateurs pourraient recourir en cas de litige. Et à mentionner dans les contrats l'application de la loi française et de la langue française, conformément au paragraphe 1 de l'article 6 du règlement dit « Rome 1 »³ relatif aux contrats de consommation qui conduit à l'applicabilité de « *la loi du pays où le consommateur a sa résidence habituelle, à condition que le professionnel: / a) exerce son activité professionnelle dans le pays dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle, ou / b) par tout moyen, dirige cette activité vers ce pays ou vers plusieurs pays, dont celui-ci (...),* » Ce qui devrait être en principe facile à établir à chaque fois que les produits vendus par ce professionnel sont livrés en France.

Il ressort du paragraphe 2 du même article 6 que « *Nonobstant les dispositions du paragraphe 1, les parties peuvent choisir la loi applicable à un contrat satisfaisant aux conditions du paragraphe 1, conformément à l'article 3. Ce choix ne peut cependant avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui aurait été applicable, en l'absence de choix, sur la base du paragraphe 1.* » Ce dont la CJUE déduit qu'un consommateur européen ne peut être privé des droits d'ordre public de son pays qui lui seraient plus favorables.⁴

En dehors de cette application volontaire de la loi locale, la CECMC considère que devrait également être expertisée la possibilité pour le législateur d'imposer aux professionnels de pays tiers l'inclusion dans les contrats conclus avec des consommateurs français de l'application du droit national en cas de litige, ne serait-ce que pour éviter que ces professionnels bénéficient d'un traitement plus favorable que les professionnels européens.

4) D'un point de vue formel, la CECMC considère que cette extension du champ d'application de la directive ne saurait être traduite dans la seule définition du litige transfrontalier. Elle doit également être portée dans la rédaction du point 1 de l'article 2 de cette directive qui doit couvrir « *les professionnels établis dans un Etat membre ou dont le lieu d'établissement se situe dans un pays tiers* ».

III. Accès aux entités de REL – outils inclusifs

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.3 modifiant l'art. 5 de la directive de 2013)

« 2. Les États membres :

«a) veillent à ce que les consommateurs puissent introduire une plainte et soumettre les pièces justificatives requises en ligne de manière traçable et à ce qu'ils puissent également soumettre ces documents et y accéder dans un format non numérique s'ils en font la demande;

Ces dispositions déjà applicables en droit national n'appellent pas d'observation de la part de la CECMC

« b) proposent des procédures de REL numériques au moyen d'outils facilement accessibles et inclusifs ».

B. Position de la CECMC

³ Règlement n° 593/2008 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)

⁴ Arrêt du 28 juillet 2016, affaire C-191/15, VIK / Amazon EU SARL

La CECMC est favorable à ce que des outils numériques inclusifs soient mis à la disposition des consommateurs par les entités de médiation de la consommation, ce qui ne peut que contribuer à renforcer l'accessibilité de tous les consommateurs au dispositif de REL.

Des précisions doivent être apportées à ce que recouvre concrètement la notion d'« *outils inclusifs* » devant être mis à disposition des consommateurs par les entités de médiation.

Enfin, la CECMC considère qu'une réflexion plus large doit être menée sur l'accessibilité de la médiation, et l'effectivité des procédures de REL, pour les consommateurs en situation de handicap. Ces derniers peuvent en effet nécessiter une assistance particulière dans le cadre de leurs démarches auprès des médiateurs de la consommation. La situation de handicap de consommateurs doit également être prise en compte, en droit ou en équité, dans la proposition de solution présentée par le médiateur.

IV. Accès aux entités de REL – procédures automatisées

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.3 modifiant l'art. 5 de la directive de 2013)

« 2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL:

c) accordent aux parties au litige le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique lorsque la procédure a été menée par des moyens automatisés. »

B. Position de la CECMC

Sous réserve d'obtenir de la Commission des précisions sur ce que recouvre la conduite de la procédure par « *des moyens automatisés* », la CECMC considère que si les tâches matérielles d'instruction des demandes peuvent faire l'objet de traitements automatisés, en cohérence avec la faculté pour les consommateurs de saisir en ligne le médiateur, la procédure de médiation ne saurait être entièrement automatisée. Conformément à la directive de 2013, la procédure doit prévoir l'intervention directe et personnelle du médiateur, en tant que personne physique, concernant notamment l'appréciation de la recevabilité des demandes de médiation et la proposition de solution qu'il doit formuler à défaut d'accord amiable entre les parties.

La CECMC rappelle à cet égard que « *les tâches qui participent du processus de décision, comme les décisions de recevabilité des saisines ou les notifications adressées aux professionnels et aux consommateurs, ne peuvent relever que du médiateur de la consommation.* » (CECMC, plénière, 17 avril 2019, fiche de jurisprudence B04-3.4).

V. Accès aux entités de REL – regroupement de saisines similaires par le médiateur

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.3 modifiant l'art. 5 de la directive de 2013)

« 2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL:

d) puissent regrouper des cas similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique dans une procédure unique, à condition que le consommateur concerné en soit informé et ne s'y oppose pas; »

B. Position de la CECMC

La CECMC estime que des précisions doivent être apportées sur la portée de cette disposition : vise-t-elle le traitement de demandes individuelles similaires à des fins de simplification administrative permettant d'accroître l'efficacité du processus d'ensemble ou des médiations de groupe présentées par un collectif de consommateurs dont le contenu et la forme nécessiteraient au demeurant d'être définis ?

La CECMC considère que si des demandes similaires portant sur des pratiques commerciales identiques peuvent faire l'objet d'une instruction regroupée en vue de solutions homogènes apportées aux consommateurs concernés, sous réserve de l'accord express des consommateurs, elle rappelle son attachement au principe de l'examen personnalisé et individualisé de chaque demande qui constitue un gage de confiance dans ce dispositif.

Le regroupement proposé est susceptible de soulever en outre des difficultés juridiques tirées de l'obligation de confidentialité de la médiation (article L.612-3 du code de la consommation), de la computation des délais procéduraux encadrant la recevabilité des saisines et la solution apportée au litige, enfin de la détermination du point de départ de la suspension de la prescription du recours judiciaire.

VI. Accès aux entités de REL – Assouplissement des démarches préalables du consommateur auprès du professionnel.

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.3 modifiant l'art. 5 de la directive de 2013.

« 4. Les États membres peuvent, s'ils le souhaitent, autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

a) le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de la plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci, sans introduire de règles disproportionnées concernant la forme d'un tel contact »

B. Position de la CECMC

La CECMC est favorable à cette proposition visant à faciliter le recours des consommateurs au médiateur de la consommation, en évitant de complexifier les modalités de la réclamation que le consommateur doit adresser au professionnel préalablement à la saisine du médiateur.

Cette proposition rejoint au demeurant sa préconisation formulée dans son rapport d'activité 2019-2021 comme suit :

« Fluidifier cet accès en prévoyant que le médiateur de la consommation est valablement saisi d'un litige à l'issue d'un délai de deux mois suivant l'envoi, par le consommateur, d'une réclamation écrite au professionnel quel que soit le service auquel cette réclamation est adressée, et dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse satisfaisante dans ce délai. Supprimer à cet effet, à l'article L. 612-2 du code de la consommation les termes selon les modalités prévues au contrat. »

VII. Accès aux entités de REL – obligation de réponse du professionnel à une demande de médiation sous 20 jours

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.3 modifiant l'art. 5 de la directive de 2013)

« 8. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur pays ou d'un autre État membre informent cette entité de REL s'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas 20 jours ouvrables »

B. Position de la CECMC

La CECMC est favorable à cette proposition imposant au professionnel un délai pour informer le médiateur de sa participation ou non à une médiation sollicitée par le consommateur. Dans le respect du caractère non obligatoire de la médiation, la CECMC considère que cette proposition peut contribuer à réduire les délais de règlement des litiges.

Cette proposition rejoint au demeurant celle qu'elle a formulée dans son rapport d'activité précité, comme suit :

« Fluidifier la gestion des dossiers en instaurant une obligation pour le professionnel d'informer le médiateur de la consommation, dans un délai que ce dernier détermine, de son accord ou de son refus d'entrer en médiation. Le médiateur définit la portée qu'il accorde au silence du professionnel au terme de ce délai, selon qu'il vaille acceptation ou refus ».

La CECMC considère par ailleurs qu'un refus systématique et réitéré des professionnels d'entrer en médiation, ce qui concerne en France moins de 10 % des saisines, est de nature à méconnaître l'obligation faite au professionnel de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation (article L.612-1 du code de la consommation).

Elle rappelle que notre législation ne prévoit pas actuellement de sanction pour ce type de comportement. Le code de la consommation réprime seulement le fait pour un professionnel de ne pas communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur dont il relève (article L.641-1), ou le défaut d'information précontractuelle du consommateur sur la possibilité dont il dispose de recourir à la médiation (mentionné aux 6° des articles L.111-1 6° et L.221-5 et sanctionné aux articles L.131-1 et 242-10). Il appartient dans ces conditions à la CECMC d'apprécier les conséquences qui doivent être, le cas échéant, tirées de ce type de comportement dans son évaluation du dispositif de médiation désigné par le professionnel.

VIII. Transparence – Rapport d'activité produit par les médiateurs tous les deux ans au lieu de chaque année.

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.4 modifiant l'article 7 de la directive de 2013)

« À l'article 7, le paragraphe 2 est modifié comme suit :

(a) dans la partie introductive, la première phrase est remplacée par le texte suivant :

Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, leurs rapports d'activité bisannuels. »

B. Position de la CECMC

La CECMC est défavorable à la présentation d'un rapport d'activité tous les deux ans compte tenu de l'intérêt qui s'attache à sa présentation annuelle :

- publié sur le site de l'entité de médiation, il contribue à informer les consommateurs sur l'existence, l'intérêt et les modalités d'une saisine du médiateur ;
- ce rapport impose à l'entité de médiation de faire régulièrement le point de son activité et de formuler des propositions d'amélioration de son dispositif dans l'intérêt des parties ;
- il permet aux mêmes entités d'adresser des recommandations publiques aux professionnels notamment sur des pratiques qui donnent lieu à des litiges récurrents ;
- enfin, les données tirées du rapport d'activité sont indispensables à l'exercice par la CECMC de sa mission d'évaluation et de contrôle.

La CECMC est toutefois favorable à ce que soit examiné, en concertation avec les médiateurs, un allègement des informations devant figurer dans le rapport, la nature de ces informations pouvant varier selon l'importance des entités de médiation.

IX. Suppression d'informations communiquées au consommateur par le professionnel (art.1.5 modifiant l'art. 13)

A. Proposition de la Commission européenne (art.1.5 modifiant l'art. 13 de la directive de 2013)

La Commission propose de supprimer le paragraphe 3 de l'article 13 de la directive 2013 qui fait obligation au professionnel, dans le cas où la réclamation n'a pu être réglée à son niveau, de fournir au consommateur les coordonnées de l'entité de médiation dont il relève et de préciser s'il accepte ou non d'entrer en médiation. Ce paragraphe 3 est rédigé comme suit :

« Les États membres veillent à ce que, dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi sur leur territoire n'a pas pu être réglé après qu'une plainte a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel fournisse au consommateur les informations visées au paragraphe 1, en précisant s'il aura recours aux entités de REL compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable. »

Ce paragraphe 3 a été transposé au second alinéa de l'article L.616-1

B. Position de la CECMC

1) Le premier alinéa de l'article L.616-1 du code de la consommation impose au professionnel de communiquer aux consommateurs les coordonnées du médiateur de la consommation qu'il a désigné, en amont, indépendamment des litiges dont ce médiateur pourrait être saisi et de la décision du professionnel d'y participer ou pas. Cette information doit figurer dans les documents professionnels (documents précontractuels d'information obligatoires et contrats),

ainsi que sur le site internet des professionnels, le cas échéant. Et ce, sous peine de la sanction prévue à l'article L.641-1 du même code, les articles L.131-1 et 242-10 du même code sanctionnant par ailleurs le défaut d'information précontractuelle obligatoire sur la possibilité pour un consommateur de recourir à un médiateur de la consommation.

2) Le second alinéa, transposant le paragraphe 3 précité de l'article 13 de la directive de 2013, prévoit que « *Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.* »

La Commission européenne propose de supprimer cette obligation alors même que c'est précisément lorsque la réclamation préalable adressée par le consommateur au professionnel a échoué que la communication au consommateur des données du médiateur est la plus pertinente et la plus opérationnelle. Comme par ailleurs le coût de la médiation est entièrement financé par le professionnel, cette proposition tendrait à priver de portée le droit du consommateur de recourir effectivement à un dispositif de médiation.

La CECMC est donc défavorable à cette proposition dont la mise en œuvre constituerait un recul pour les droits des consommateurs. Elle observe également que cette proposition va à l'encontre de la volonté de la Commission de renforcer l'adhésion des professionnels au règlement extra-judiciaire des litiges et d'en favoriser l'accès aux consommateurs.

X. Assistance portée aux consommateurs

A. Proposition de la Commission (art. 1.6 modifiant l'article 14 de la directive de 2013)

Article 14

Assistance aux consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que, en cas de litige transfrontalier, les consommateurs et les professionnels puissent bénéficier d'une assistance destinée à les orienter vers l'entité ou les entités de REL compétentes pour traiter leur litige transfrontalier.

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL chargé de la tâche visée au paragraphe 1. Chaque État membre communique à la Commission le nom et les coordonnées de son point de contact pour le REL. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs ou, si ce n'est pas possible, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs.

3. Les points de contact pour le REL facilitent, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente (...) »

B. Position de la CECMC

La CECMC est favorable à ce que les centres européens des consommateurs (CEC) puissent assister les consommateurs dans le règlement, qui peut être complexe, de litiges transfrontaliers, cette proposition concourant à faciliter le recours des consommateurs à un dispositif de médiation et à accélérer les procédures.

XI. Suppression de certaines informations devant être notifiées aux autorités compétentes (CECMC en France) par les entités de médiation.

A. Proposition de la Commission européenne (art. 1.7 modifiant l'art. 19 de la directive de 2013)

« À l'article 19, paragraphe 3, les points f), g) et h) sont supprimés. »

« 3. Les États membres veillent à ce que les entités de REL transmettent tous les deux ans aux autorités compétentes des informations sur :

(...) f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers ;

g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du REL conformément à l'article 6, paragraphe 6 ;

h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats »

B. Position de la CECMC

La CECMC n'a pas d'observation sur la suppression du point f) du paragraphe 3 de l'article 19, cette information n'ayant au demeurant pas été reprise à l'article R.616-4-4 du code de la consommation lors de la transposition de la directive de 2013. Elle n'objecte pas davantage à la suppression du point g) figurant au 2° de ce même article dès lors que l'évaluation de l'efficacité du dispositif de médiation est effectuée en pratique par la CECMC.

En revanche, la CECMC est opposée à la suppression de l'obligation faite aux entités de médiation d'informer les autorités compétentes des formations suivies par les personnes physiques chargées du REL.

L'exigence d'un niveau de formation initiale suffisant et son actualisation régulière sont en effet essentielles à la qualité du processus de médiation, à la crédibilité du médiateur auprès des parties et à la pertinence de ses propositions de solution. La CECMC a renforcé d'ailleurs son degré d'exigence à cet égard en imposant aux médiateurs de disposer, outre de connaissances juridiques en matière de droit de la consommation, d'une connaissance suffisante de la réglementation de leurs secteurs d'intervention. La volonté de la Commission européenne d'élargir le champ de compétence des médiateurs ne peut que renforcer l'exigence de transmission aux autorités de contrôle des formations suivies par les médiateurs.

XII. Abrogation du règlement ODR

A. Proposition de la Commission (Art. 1.8 modifiant l'art. 20 de la directive de 2013)

« 8. La Commission élabore et gère un outil numérique interactif qui fournit des informations générales sur les voies de recours des consommateurs et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 du présent article. »

B. Position de la CECMC

La proposition de suppression de la plateforme ODR, peu utilisée depuis sa mise en place, n'appelle pas d'observation de la part de la CECMC.