



---

## **RÉPONSE DU CCBE À LA CONSULTATION DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR L'UTILISATION DES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES CONFLITS LIÉS AUX OPÉRATIONS ET AUX PRATIQUES COMMERCIALES DANS L'UNION EUROPÉENNE**

---

---

## **Réponse du CCBE à la consultation de la Commission européenne sur l'utilisation des modes alternatifs de règlement des conflits liés aux opérations et aux pratiques commerciales dans l'Union européenne**

---

Le Conseil des barreaux européens (CCBE) représente environ 1 million d'avocats européens, appartenant aux barreaux qui en font partie, dans 31 pays membres effectifs et 11 pays associés et observateurs. Le CCBE répond régulièrement au nom de ses membres aux consultations sur les politiques qui concernent les citoyens et les avocats européens.

La Commission européenne a publié récemment une consultation sur l'utilisation des modes alternatifs de règlement des conflits (MARC) dans l'Union européenne.

La consultation se réfère aux procédures de résolution des conflits conçues comme modes alternatifs de résolution de conflits par rapport au recours classique aux tribunaux. Ces procédures permettent au consommateur d'obtenir réparation du préjudice subi à la suite d'une pratique illégale de la part d'un professionnel. La consultation concerne les mécanismes extrajudiciaires qui mènent au règlement d'un conflit via l'intervention d'un tiers. Le tiers peut proposer ou imposer une solution, ou simplement rassembler les parties pour les aider à trouver une solution. La consultation ne concerne ni les mécanismes de traitement des plaintes de clients gérés par des professionnels, ni les règlements à l'amiable négociés directement entre les parties aux litiges.

Le but est de consulter les intervenants sur les difficultés identifiées et les améliorations possibles du recours aux MARC au sein de l'UE. La consultation donne également aux intervenants l'occasion de compléter les données que la Commission a reçues pour l'instant.

Ce document présente les réponses du CCBE à la consultation de la Commission.

### **Question 1 - What are the most efficient ways to raise the awareness of national consumers and consumers from other Member States about ADR schemes?**

De manière générale, il est souhaitable que les programmes de MARC nationaux soient portés à la connaissance des citoyens et des commerçants dans les États membres et à l'étranger. Rendre ces programmes disponibles en ligne est certainement le moyen le moins coûteux et le plus efficace de fournir des informations au public. Les programmes pourraient être publiés en ligne dans la langue de l'État membre concerné. Il serait également utile que les États membres fournissent des informations basiques générales sur les programmes de MARC dans d'autres langues, en tenant compte également des utilisateurs potentiels des programmes et en affichant des liens vers les sites où les instruments juridiques sont publiés.

Dans ce contexte, il convient de souligner qu'afin de rendre un système de MARC utile aux consommateurs, il est important que les règles de compétence leur permettent d'engager une procédure de MARC (ou de se défendre) dans l'État dans lequel ils sont domiciliés, comme dans le cadre des procédures judiciaires en vertu de l'article 15 du règlement (CE) 44/2001. L'autre solution, consistant à leur demander d'engager des procédures dans l'État de l'entreprise, compliquerait leur accès aux MARC et limiterait fortement l'efficacité du système.

En partant de ce principe, il semble particulièrement important que les politiques européennes et nationales se concentrent sur la sensibilisation des consommateurs aux systèmes nationaux de MARC car ils sont susceptibles d'être utilisés davantage par des personnes physiques cherchant à protéger leurs droits.

**Question 2 – What should be the role of the European Consumer Centres Network, National authorities (including regulators) and NGOs in raising consumer and business awareness of ADR?**

Le CCBE saluerait toute initiative facilitant l'accès des consommateurs aux informations sur les programmes de MARC. Les autorités compétentes dans les États membres devraient prévoir une certaine coordination afin d'éviter la duplication et la perte d'informations.

**Question 3 – Should businesses be required to inform consumers when they are part of an ADR scheme? If so, what would be the most efficient ways?**

La réponse à la première question est oui. L'obligation pour les entreprises d'informer les consommateurs de l'existence de régimes de MARC auxquels elles adhèrent ne semble pas excessive. Cette obligation existe déjà dans certains États membres (comme l'Italie, par exemple, en ce qui concerne les services financiers). Des informations sur les MARC pourraient être données avec celles de l'offre commerciale ou être publiées sur le site Internet de l'entreprise, son en-tête, etc.

Toutefois, il convient de noter que les informations fournies par l'entreprise sont susceptibles de ne concerner que les programmes de MARC dans l'État membre où l'entreprise est situé. Leur intérêt dans les affaires transfrontalières est donc restreint, surtout si l'on suppose, comme préconisé par le CCBE, que les consommateurs seront en mesure d'accéder aux MARC dans l'État membre où ils sont domiciliés.

**Question 4 – How should ADR schemes inform their users about their main features?**

Toutes les informations sur le régime de MARC devraient être disponibles en ligne, si possible dans plusieurs langues.

**Question 5 – What means could be effective in persuading consumers and trader to use ADR for individual or multiple claims and to comply with ADR decisions?**

Les diverses formes de MARC doivent être prises en compte séparément :

1) Arbitrage - La sentence arbitrale est obligatoire pour les parties à l'instar d'une décision de justice et peut être exécutée.

2) Médiation - Le résultat de la médiation, s'il est accepté, est un accord entre les parties. Afin d'assurer le respect de la part de toutes les parties concernées, il serait utile de considérer l'accord de conciliation (ou le procès-verbal de la conciliation) comme ayant la même valeur qu'un titre exécutoire s'il est rédigé par des avocats. L'accord (ou le procès-verbal de la conciliation) pourrait également être accepté comme titre valable pour constituer une hypothèque sur un bien immobilier.

3) La conciliation est menée par un juge ou son délégué.

4) Une place doit aussi être réservée à d'autres MARC comme, par exemple, la tierce décision obligatoire, le droit collaboratif ou la procédure participative.

On rappellera que le droit collaboratif est un mode de résolution des conflits par l'intervention de deux (ou plusieurs) avocats qui ont adhéré à la charte des avocats collaboratifs. Ceux-ci s'engagent à consacrer leurs efforts à l'aboutissement d'un règlement amiable. Ils prennent l'engagement de se déporter de l'affaire dans l'hypothèse où ils n'y arrivent pas.

Quant à la tierce décision obligatoire, il s'agit d'une forme de transaction par laquelle les parties confient le soin de fixer souverainement un point technique (évaluation d'un bien, détermination de travaux à effectuer,...) qui les liera définitivement.

La procédure participative implique nécessairement la présence d'avocats.

**Question 6 – Should adherence by the industry to an ADR scheme be made mandatory? If so, under what conditions? In which sectors?**

La réponse est positive. Les organisations du secteur industriel pourraient établir des programmes de MARC et imposer à toutes leurs entreprises membres d'utiliser ces régimes de MARC en cas de litige avant tous recours judiciaires.

Les consommateurs et les entreprises devraient toutefois avoir le choix soit de recourir au système de MARC du secteur, soit d'aller devant les tribunaux.

**Question 7 – Should an attempt to resolve a dispute via individual or collective ADR be a mandatory first step before going to court? If so, under what conditions? In which sectors?**

Imposer à des parties au conflit une tentative obligatoire de résolution par MARC pourrait entraver leur accès effectif à la justice.

Il se peut, en particulier lorsqu'elles ne bénéficient pas comme il se doit des conseils d'un avocat, que les parties acceptent des restrictions inadmissibles de leurs droits tout en perdant la possibilité de demander réparation devant un tribunal.

**Question 8 – Should ADR decisions be binding on the trader? On both parties? If so, under what conditions? In which sectors?**

Dans le cas de l'arbitrage ou de la tierce décision obligatoire, la sentence serait obligatoire pour les parties. Dans le cas de la médiation, de la conciliation, du droit collaboratif ou de la procédure participative, le résultat du MARC serait obligatoire uniquement si les parties sont librement parvenues à un accord.

**Question 9 – What are the most efficient ways of improving consumer ADR coverage? Would it be feasible to run an ADR scheme which is open for consumer disputes as well as for disputes of SMEs?**

Les litiges de consommation sont d'une nature différente de ceux impliquant les PME entre elles et n'avoir qu'un seul système de MARC pour les deux n'apparaît pas très indiqué.

Dans un premier temps, l'objectif premier devrait être la création d'un réseau de centres de MARC correctement répartis sur le territoire de chaque État membre. Dans un deuxième temps, lorsqu'il sera possible de déterminer la charge de travail du réseau et sous réserve de la disponibilité de fonds, il sera possible d'améliorer l'offre de services spécialisés, y compris pour les PME.

**Question 10 – How could ADR coverage for e-commerce transactions be improved? Do you think that a centralised ODR scheme for cross-border e-commerce transactions would help consumers to resolve disputes and obtain compensation?**

Les consommateurs habitués des opérations transfrontalières de commerce électronique sont susceptibles d'avoir recours aux systèmes de règlement des litiges en ligne sans difficultés excessives. La diffusion des programmes de règlement des litiges en ligne présente l'attrait d'être moins coûteuse et plus facile à organiser. Toutefois, la Cour de Justice a précisé dans son arrêt du 18 mars 2010 que la médiation en ligne ne doit pas constituer la seule solution pour les parties.

**Question 11 – Do you think that the existence of a “single entry point” or “umbrella organisations” could improve consumers access to ADR? Should their role be limited to providing information or should they also deal with disputes when non specific ADR scheme exists?**

L'instauration de « guichets uniques » pourrait être utile afin d'orienter et d'offrir des renseignements aux consommateurs. La possibilité de régler les conflits dépend concrètement de l'organisation de ces « guichets uniques » et de leur capacité à traiter les affaires de MARC.

Toutefois, l'existence d'éventuels « guichets uniques » ne préjuge en rien de la question du contrôle de la qualité du service de MARC qui doit être traitée par des organismes de certification nationaux fédérés dans une association internationale de certificateurs (telle que l'International Mediation Institute (IMI)).

**Question 12 – Which particular features should ADR schemes include to deal with collective claims?**

Il semble prématuré d'envisager la possibilité d'appliquer également les systèmes de MARC aux recours collectifs en raison de leur complexité et des activités qu'ils nécessitent (en vue d'établir les faits et d'appliquer correctement la législation pertinente). Les programmes de MARC devraient se concentrer sur les conflits simples et de faible valeur.

Dans ce contexte, il semble toutefois raisonnable dans le cas des MARC collectifs transfrontaliers que les règles relatives au choix de la juridiction autorisent que les procédures de MARC se déroulent là où l'entreprise est installée, dans le but de les simplifier.

**Question 13 – What are the most efficient ways to improve the resolution of cross-border disputes via ADR? Are there any particular forms of ADR that are more suitable for cross-border disputes?**

L'arbitrage, la tierce décision obligatoire, la médiation, le droit collaboratif et la procédure participative servent à la résolution des litiges transfrontaliers.

Ces systèmes nécessitent une procédure rapide et économique dont les résultats (sentence/accord) doivent être faciles à respecter. Il n'est pas nécessaire d'établir des règles différentes pour les MARC transfrontaliers. Le problème le plus important est celui de l'organisation linguistique, car il pourrait s'avérer nécessaire que les arbitres et médiateurs connaissent la langue dans laquelle le contrat et les documents sont rédigés. Ils devraient être capables de travailler dans plusieurs langues afin d'éviter les frais de traduction.

**Question 14 – What is the most efficient way to fund an ADR scheme?**

Des fonds à la fois publics et privés devraient contribuer à la mise en place et au fonctionnement d'un réseau de MARC. Toutefois, à ce stade, il est encore difficile de déterminer quelles seront les implications économiques de la mise en place de structures de MARC. Celles-ci dépendraient également de la nature des régimes de MARC (obligatoire ou volontaire). Les régimes obligatoires exigeraient davantage de ressources que les régimes volontaires car ils seraient à même de traiter un plus grand nombre d'affaires et seraient répartis uniformément sur le territoire de chaque État membre.

**Question 15 – How best to maintain independence, when the ADR scheme is totally or partially funded by the industry?**

L'indépendance doit être garantie par la qualité des arbitres, tiers décideurs ou médiateurs tous adhérents de chartes éthiques, mais en tout état de cause, le libre choix des parties doit être respecté. L'établissement de listes, aisément disponibles, d'avocats adhérents des telles chartes et ayant suivi des formations certifiées faciliterait le recours à des praticiens qualifiés et indépendants.

Dans tous les cas, les financements du secteur ne devraient couvrir que les frais fixes, tandis que les arbitres, les médiateurs ou les avocats collaboratifs devraient être rémunérés directement par les parties.

**Question 16 – What should be the cost of ADR for consumers?**

Les frais doivent être proportionnés à la valeur de la demande. Dans le cas de l'arbitrage ou de la tierce décision obligatoire, la partie qui perd devrait payer les frais de procédure. Dans le cas de la médiation ou de la procédure participative, la répartition des frais dépendrait de l'accord conclu entre les parties. La Cour de justice, dans son arrêt du 18 mars 2010 mentionné ci-dessus, a fait remarquer que la médiation ou la conciliation obligatoire ne doit pas entraîner de frais importants pour les parties. Pour le droit collaboratif, la question ne se pose pas. Chacune des parties supporte les frais de son avocat. L'accord auquel on aboutit prend en charge cette question.

Le CCBE reste à la disposition de la Commission pour clarifier et détailler les points traités dans les paragraphes ci-dessus.