

Contact: John Phelan +32 (0)2 789 24 01
Date: 29/05/2012
Reference: PR 2012/016

L'accès des consommateurs européens à la justice : un couteau émoussé?

Les Etats membres de l'Union européenne finalisent demain leur position sur le projet de législation visant à permettre le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Cette procédure, aussi connue sous son acronyme ADR (pour Alternative Dispute Resolution), et qui prévoit un format en ligne (ODR), réglemente, pour le territoire européen, les procédures de recours des consommateurs à des tiers, tels que des médiateurs ou des ombudsmans, lorsqu'un produit s'avère défectueux ou un fournisseur de services ne respecte pas ses obligations.

Comme la grande majorité des consommateurs confrontés à de telles situations litigieuses demeurent inactifs par crainte des frais ou des démarches complexes liés à l'introduction d'une action devant le tribunal, le BEUC soutient résolument l'initiative européenne, puisqu'il s'agit là d'un moyen de faciliter l'accès pour le consommateur à la justice et au dédommagement. Toutefois, à l'occasion de cette dernière phase de négociation, des orientations nouvelles sont apparues qui posent d'importants problèmes dans une perspective de protection du consommateur:

- L'obligation d'indépendance du tiers appelé à trancher le litige – clef de voûte du système – n'est pas suffisamment ferme et risque de donner lieu à des décisions biaisées en faveur des entreprises.
- Dans la plupart des litiges transfrontières, les consommateurs ne pourront pas se baser sur leur propre droit national.
- Il n'y a pas d'obligation de suspension du délai de prescription, ce qui signifie que les consommateurs, après avoir essayé – sans succès – de résoudre leur litige via un système ADR/ODR, peuvent voir leur action déclarée irrecevable. Il y a là aussi un risque que des entreprises peu sérieuses s'engagent dans des tactiques dilatoires.

Monique Goyens, Directeur général du BEUC, l'Organisation européenne des consommateurs, a déclaré:

« Si le législateur européen souhaite que les consommateurs aient effectivement recours aux mécanismes alternatifs et en ligne de règlement des litiges, il doit sans conteste mettre en place les mesures de sauvegarde qui s'imposent. Enlever au consommateur la possibilité d'aller devant le juge avantage de manière non justifiée les entreprises et laisse les consommateurs dans l'impasse.

« De telles lois se réfèrent souvent à l'efficacité ou à l'effectivité du recours à la justice, mais si les consommateurs ne peuvent, en pratique, pas se baser sur leur propre loi nationale ou se fier à l'indépendance du médiateur, alors l'ADR ne sera ni efficace, ni effectif. Le règlement des litiges de consommateur doit être plus équitable, pas seulement plus rapide. »

“L'Europe présente cette initiative comme un outil clé de l'Acte pour le Marché Unique, mais dans sa version actuelle, elle risque de ressembler plus à un couteau émoussé. Il reste une dernière chance d'inverser la tendance et nous espérons que les décideurs politiques placeront l'intérêt des consommateurs au sommet de leurs priorités lors des négociations finales. »

FIN

Bureau Européen des Unions de Consommateurs AISBL | Der Europäische Verbraucherverband

Rue d'Arlon 80, B-1040 Brussels • Tel. +32 (0)2 789 24 01 •
press@beuc.eu • www.beuc.eu • www.twitter.com/beuctweet

TVA: BE 0422 071 051 • EC register for interest representatives: identification number 9505781573-45