

Mode alternatif de règlement des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales

2011/2117(INI) - 25/10/2011 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 619 voix pour, 14 voix contre et 11 abstentions, une résolution sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales.

Les modes alternatifs de résolution des conflits (*alternative dispute resolution*, ou ADR), qui permettent aux parties d'éviter les procédures arbitrales traditionnelles, peuvent constituer une alternative rapide et économiquement avantageuse à la procédure judiciaire. Ces mécanismes de règlement à l'amiable aident les consommateurs et les commerçants à résoudre des conflits par l'entremise d'un tiers (médiateur ou arbitre). Dans un grand nombre d'États, les autorités publiques - y compris les médiateurs et les autorités réglementaires - jouent un rôle important pour encourager la résolution des conflits.

Dans ce contexte, la résolution formule les recommandations suivantes :

1) Approche horizontale : le Parlement se félicite de la consultation sur les mécanismes d'ADR menée récemment par la Commission qui vise exclusivement les transactions de consommation. Il souligne toutefois que l'ADR s'inscrit dans un projet général en faveur d'une «justice pour la croissance» dans tous les secteurs. Il estime dès lors que toute approche de l'ADR devrait **aller au-delà des litiges de consommation pour englober les transactions civiles et commerciales entre entreprises (B2B)**, qu'elles soient effectuées entre des entreprises privées ou publiques, les différends familiaux, les affaires de diffamation et les autres différends d'intérêt général ou qui opposent des parties au statut juridique différent.

Le Parlement considère que même si l'autorégulation reste importante, **une action législative établissant des normes minimales** sur lesquelles les dispositifs d'ADR puissent se baser est indispensable pour fournir un cadre à l'ADR dans l'ordre juridique interne des États membres. La Commission est invitée à présenter une proposition législative sur l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges de consommation dans l'Union **d'ici la fin de l'année 2011**; cette proposition devrait être adoptée rapidement.

2) Normes communes pour l'ADR : les députés estiment que les normes communes pour l'ADR devraient comprendre les éléments suivants: i) adhésion à/accord sur l'ADR, ii) indépendance, iii) transparence, iv) efficacité, v) équité, vi) impartialité et confidentialité, vii) effets sur les délais de prescription, viii) caractère exécutoire des accords issus de l'ADR, ix) qualification des tierces parties. De plus, les organismes d'ADR devraient faire l'objet d'évaluations et de contrôles réguliers par des évaluateurs indépendants.

Afin de ne pas restreindre l'accès à la justice, les parlementaires s'opposent à toute imposition généralisée d'un système obligatoire d'ADR au niveau de l'Union, mais ils estiment qu'un **mécanisme contraignant de consultation des parties pour l'examen des possibilités d'ADR** pourrait être étudié. Toutefois, les décisions d'ADR ne devraient être contraignantes qu'avec l'accord explicite des parties concernées. De plus, toute clause relevant de l'ADR ne devrait pas entraver l'accès à la justice, en particulier en ce qui concerne la partie la plus faible. Enfin, les tierces parties devraient être tenues de préserver la confidentialité des informations relatives à l'ADR.

Persuadé que **l'exécution rapide et peu coûteuse** des accords issus de l'ADR est indispensable (s'agissant notamment des accords transfrontaliers), le Parlement demande que des mesures législatives soient adoptées à cette fin.

3) L'ADR dans divers domaines : la résolution souligne que s'il existe actuellement de nombreux systèmes d'ADR qui fonctionnent efficacement en Europe, l'un des obstacles principaux à leur utilisation est l'absence de développement homogène de ces mécanismes dans l'ensemble de l'Union, à la fois en termes géographiques et en termes sectoriels. Le Parlement suggère dès lors que soient comblées rapidement les lacunes actuelles en matière de **couverture géographique des ADR en Europe**. Il encourage les États membres à envisager la mise en place de **guichets uniques par secteur**, qui fournissent des informations sur la manière d'engager une procédure d'ADR.

Les députés perçoivent un fort potentiel pour l'ADR en ligne, en particulier pour les **petits litiges** ainsi que dans le cadre du débat en cours sur les recours collectifs. Ils observent qu'au niveau de l'Union européenne, il existe un besoin en ADR dans le domaine de la **liberté de la presse et des droits de la personnalité**. Ils soulignent en outre le rôle essentiel joué par certains types d'ADR dans les **différends familiaux**. Rappelant que l'ADR revêt un **intérêt particulier pour les PME**, ils invitent la Commission à envisager des synergies entre l'ADR et un instrument relevant du droit européen des contrats.

4) Litiges de consommation : la résolution insiste sur la nécessité de garantir aux consommateurs européens un accès à des systèmes d'ADR pour les litiges nationaux, mais également transfrontaliers, en particulier sur le marché en ligne, en forte croissance au sein de l'Union. Il appelle de ses vœux un système efficace de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation couvrant l'ensemble du territoire de l'Union européenne.

La Commission est invitée reprendre **dans sa future proposition législative** sur l'utilisation des ADR pour les consommateurs **les principes directeurs suivants** :

- *indépendance, impartialité et confidentialité*: la désignation des médiateurs doit éviter la possible émergence de conflits d'intérêts;
- *compétence* des professionnels en charge ;
- *efficacité et rapidité* des médiateurs qui doivent être en mesure de respecter des délais courts entre la saisine et la prise de décision ;
- *équité* entre consommateurs et professionnels en termes d'information, de conception et de procédure, et caractère contradictoire ;
- *financement* : le système serait gratuit en cas de victoire, ou offert à un prix très modéré pour le consommateur ;
- *liberté et caractère extrajudiciaire*: les ADR doivent avoir un caractère facultatif et être fondés sur le respect du libre choix des parties tout au long du processus, en leur laissant à tout moment la possibilité de régler leur différend devant une cour; en même temps, il doit être garanti que des efforts sérieux sont entrepris pour que la médiation aboutisse ;
- *proportionnalité* des procédures, des décisions et des coûts ;
- *transparence*: toute personne agissant en tant que médiateur doit être tenu de publier un rapport annuel.

La Commission est appelée :

- pour les litiges de consommation transfrontaliers, à prévoir une **structure de coordination** pour faciliter l'accès et la coordination des ADR nationaux et à l'initiative des entreprises ;
- pour les litiges en matière de commerce électronique, à prévoir la mise en place rapide d'une **plateforme multilingue** permettant aux consommateurs de résoudre leurs litiges entièrement en ligne,
- à créer un **portail internet européen**, multilingue, sur les ADR, où tout consommateur pourrait se renseigner sur le fonctionnement des ADR.

Le Parlement recommande, en tant que possible incitation pour les entreprises, la mise en place d'un **label de qualité** lié à la médiation en matière de litiges de consommation, qui serait assorti de lignes directrices reconnaissant les meilleures pratiques.

Enfin, la résolution note qu'il est nécessaire d'améliorer l'information générale relative aux droits et à leur application ainsi que l'information spécifique sur les dispositifs d'ADR, y compris sur leur existence, leur fonctionnement et leur localisation. La Commission est invitée à réaliser, en collaboration avec les États membres, des **campagnes d'information** visant à informer et à sensibiliser davantage les consommateurs et les entreprises aux avantages découlant de l'utilisation de ce mécanisme.