



24.6.2019

COMMUNICATION AUX MEMBRES

Objet: Pétition n° 0513/2013, présentée par Anna Certikova, de nationalité slovaque, sur des pratiques commerciales déloyales appliquées par une compagnie d'assurance privée en Slovaquie

1. Résumé de la pétition

La pétitionnaire dénonce les règles commerciales abusives appliquées par la compagnie d'assurance-vie RAPID dans ses contrats avec ses clients. Elle prétend que les règles contractuelles générales de la compagnie prévoient l'intervention d'une instance d'arbitrage désignée par la compagnie elle-même. Les clauses sont formulées de manière à induire le public et les clients potentiels en erreur. À présent, plusieurs années après la signature des contrats existants, la compagnie invoque son droit de prélever auprès de centaines de ses clients un montant supplémentaire injustifié. La procédure à suivre, conformément à leurs règles, est présentée comme irraisonnable. La pétitionnaire demande au Parlement européen de protéger les droits des consommateurs.

2. Recevabilité

Déclarée recevable le 19 novembre 2013. La Commission a été invitée à fournir des informations (article 216, paragraphe 6, du règlement intérieur).

3. Réponse de la Commission, reçue le 27 mai 2014

Les pétitionnaires estiment que la compagnie d'assurance-vie RAPID utilise des clauses contractuelles abusives, lesquelles ne sont pas précisées dans la pétition, qu'elle réclame aux consommateurs des primes douteuses et qu'elle poursuit ses prétentions par l'entremise d'une instance d'arbitrage choisie par la compagnie elle-même, sur la base d'une clause d'arbitrage figurant dans le contrat. Il est indiqué que plusieurs centaines d'arbitrages ont été prononcés à l'encontre des consommateurs, et les pétitionnaires craignent que la compagnie en question n'ouvre de nouvelles procédures d'arbitrage. D'après la pétition, le coût des procédures

d'arbitrage s'élève à plusieurs centaines d'euros et les instances d'arbitrage manquent de fiabilité et nourrissent des préjugés. La plupart des consommateurs ne contestent pas les sentences arbitrales, notamment parce qu'ils n'ont pas les moyens de payer un avocat. Les pétitionnaires s'inquiètent du fait que ces décisions sont une source facile et illégale de revenus et que les consommateurs craignent le comportement de type mafieux de compagnies telles que Rapid Life.

La question de la protection des consommateurs contre les clauses contractuelles abusives et, en particulier, la pratique des professionnels qui consiste à imposer, au moyen des clauses contractuelles, des procédures d'arbitrage qui ne respectent pas le droit des consommateurs, semble être un problème général en Slovaquie. Conformément à l'article 6, paragraphe 1, de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs¹, et aux dispositions pertinentes de la législation nationale slovaque, les clauses contractuelles abusives ne lient pas les consommateurs. Par ailleurs, la Commission s'inquiète du fait qu'en Slovaquie, les professionnels puissent aisément contourner ces mesures de protection en ouvrant des procédures d'arbitrage au mépris du droit des consommateurs et qu'il n'y ait pas de contrôle effectif des sentences arbitrales par les juridictions ordinaires alors qu'elles sont ensuite chargées de l'exécution des sentences. Par conséquent, la Commission a ouvert une enquête tout d'abord dans le cadre d'une procédure EU Pilot et ensuite sous la forme d'une procédure d'infraction. Dans sa lettre de mise en demeure, la Commission a également mentionné le fait que, malgré une affaire pendante à l'encontre de la compagnie d'assurance Rapid Life engagée depuis avril 2009, la compagnie a continué d'obtenir des sentences arbitrales auprès d'une instance d'arbitrage.

La protection contre les clauses abusives dans les contrats, y compris les clauses d'arbitrage, et contre l'exécution de sentences arbitrales ne respectant pas le droit des consommateurs a également fait l'objet de décisions de la part de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), notamment dans l'affaire C-76/10 Pohotovost². Dans cette affaire, la CJUE a notamment estimé que les juridictions slovaques, avant d'autoriser l'exécution d'une sentence arbitrale prononcée à l'encontre d'un consommateur, sont tenues d'apprécier d'office si la sentence arbitrale est fondée sur des clauses contractuelles abusives, y compris des clauses d'arbitrage abusives.

Dans la procédure d'infraction, outre la demande concernant la garantie du respect effectif de la jurisprudence de la CJUE, la Commission a également demandé aux autorités slovaques de mettre en place des réformes structurelles en vue d'éviter que l'arbitrage ne puisse être utilisé par des professionnels comme moyen d'échapper au droit des consommateurs.

Dans le cadre de la procédure d'infraction, les autorités slovaques se sont engagées à modifier la législation nationale pertinente afin de remédier aux questions soulevées par la Commission, notamment en modifiant la réglementation nationale relative à la procédure d'arbitrage dans les affaires liées à la consommation. Se fondant sur la jurisprudence de la CJUE dans l'affaire C-76/10, de nombreuses juridictions slovaques apprécient désormais d'office si les sentences arbitrales sont fondées sur des clauses contractuelles abusives, y compris des clauses d'arbitrage abusives, avant d'autoriser l'exécution des sentences arbitrales.

¹ JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

En février 2014, la Commission a reçu des informations supplémentaires des autorités slovaques. Les services de la Commission examinent actuellement ces nouvelles informations et poursuivront le dialogue avec les autorités slovaques afin d'obtenir, le cas échéant, de nouvelles clarifications.

Conclusion

Les clauses contractuelles abusives, y compris les clauses d'arbitrage abusives, ne lient pas les consommateurs en vertu de la directive 93/13/CEE transposée en droit national slovaque. Conformément à la jurisprudence de la CJUE, les consommateurs ont droit à la protection des juridictions slovaques dans la mesure où des professionnels tentent de faire exécuter des sentences arbitrales fondées sur des clauses contractuelles abusives, y compris des clauses d'arbitrage abusives. Cela signifie que les professionnels ne devraient pas être en mesure de faire exécuter de telles sentences à l'encontre de consommateurs.

En cas de doute concernant les clauses d'un contrat conclu par un consommateur, les consommateurs peuvent se faire conseiller auprès d'une association nationale de consommateurs.

La Commission a ouvert une procédure d'infraction contre la Slovaquie à ce sujet et continuera à suivre ce dossier de près.

4. Réponse de la Commission (REV), reçue le 30 juin 2015

Les pétitionnaires estiment que la compagnie d'assurance-vie Rapid utilise des clauses contractuelles abusives, réclame aux consommateurs des primes douteuses et poursuit ses prétentions par l'entremise d'une instance d'arbitrage choisie par la compagnie elle-même, sur la base d'une clause figurant dans le contrat. Il est indiqué que plusieurs centaines d'arbitrages ont été prononcés à l'encontre des consommateurs, et les pétitionnaires craignent que la compagnie en question n'ouvre de nouvelles procédures d'arbitrage. D'après la pétition, le coût des procédures d'arbitrage s'élève à plusieurs centaines d'euros et les instances d'arbitrage nourrissent des préjugés. La plupart des consommateurs ne contestent pas les sentences arbitrales, notamment parce qu'ils n'ont pas les moyens de payer un avocat. Les pétitionnaires s'inquiètent du fait que ces décisions sont une source facile et illégale de revenus et que les consommateurs craignent le comportement de type mafieux de compagnies telles que Rapid Life.

Dans ses observations précédentes, la Commission a expliqué que la question des clauses contractuelles abusives et des procédures d'arbitrage est abordée dans l'affaire 2012/4165. En relation avec ladite affaire, les autorités slovaques ont informé la Commission du fait que, se fondant sur la jurisprudence de la CJUE dans l'affaire C-76/10, de nombreuses instances judiciaires slovaques apprécient désormais d'office si les sentences arbitrales sont fondées sur des clauses contractuelles abusives, y compris des clauses d'arbitrage abusives, avant d'autoriser l'exécution des sentences arbitrales. Elles se sont également engagées à modifier la réglementation nationale relative à la procédure d'arbitrage dans les affaires liées à la consommation.

La Commission a reçu des réponses complémentaires des autorités slovaques en février, en mai et en décembre 2014, contenant entre autres la notification des modifications introduites dans la législation. Les modifications notifiées améliorent la protection des consommateurs, notamment contre les clauses contractuelles abusives, et leur offrent des garanties procédurales importantes en ce qui concerne les procédures d'arbitrage.

La nouvelle loi sur l'arbitrage des litiges de consommation (loi 335/2014) du 21 octobre 2014, notifiée en décembre 2014, contient entre autres des prescriptions formelles plus contraignantes pour les conventions d'arbitrage concernant les contrats conclus par des consommateurs, exigeant une convention d'arbitrage écrite séparée, interdisant la désignation d'une personne précise chargée d'arbitrer et garantissant au consommateur la possibilité de porter l'affaire devant la justice. Elle introduit également des prescriptions plus sévères en ce qui concerne l'agrément des arbitres et des instances d'arbitrage. Les instances d'arbitrage sont désormais tenues d'apprécier d'office si les réclamations contentieuses se fondent sur des clauses contractuelles abusives ou si elles violent d'une autre manière la loi en matière de protection des consommateurs. Les coûts des procédures d'arbitrage ne peuvent désormais plus être déraisonnables. Conformément aux nouvelles règles, les consommateurs reçoivent une information concernant la possibilité d'un recours en annulation qui peut être introduit dans un délai de trois mois à compter de la notification de la sentence arbitrale. En outre, il existe à présent des garanties spécifiques pour un réexamen par les juridictions de la sentence arbitrale, y compris au stade de l'exécution. Avant d'autoriser l'exécution d'une sentence arbitrale à l'encontre d'un consommateur, les juridictions sont tenues de vérifier, entre autres, la légalité de la demande d'exécution et de la convention d'arbitrage, ainsi que le statut de l'arbitre et de l'instance d'arbitrage. Les consommateurs peuvent demander le réexamen d'une sentence arbitrale même au stade de l'exécution.

Conclusion

Sous réserve d'une évaluation finale, il semblerait que le législateur slovaque ait pris des mesures qui renforcent considérablement les garanties du consommateur dans le cas de procédures d'arbitrage lancées à leur encontre par des professionnels et qui devraient au moins limiter le risque d'un recours abusif à l'arbitrage décrit dans la pétition.

5. Réponse de la Commission (REV II), reçue le 18 décembre 2015

Dans les observations qu'elle a formulées précédemment, la Commission a informé le Parlement européen des changements survenus dans la législation slovaque concernant l'arbitrage dans les affaires liées à la consommation, et des modifications intervenues dans la pratique des juridictions slovaques en ce qui concerne l'exécution des sentences arbitrales fondées sur des clauses contractuelles abusives. La Commission cherche actuellement à obtenir des informations et des clarifications supplémentaires auprès des autorités slovaques, notamment sur certains aspects des récentes modifications de la législation et sur la pratique actuelle des juridictions slovaques, entre autres en ce qui concerne les contrôles qu'elles effectuent au niveau de l'exécution des sentences arbitrales.

Dès que la Commission aura reçu ces informations complémentaires des autorités slovaques, elle finalisera son évaluation.

6. Réponse de la Commission (REV III), reçue le 31 octobre 2017

La Commission avait déjà informé le Parlement européen que la nouvelle loi sur l'arbitrage des litiges de consommation (loi 335/2014) du 21 octobre 2014, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015, contenait entre autres des prescriptions formelles plus contraignantes pour les conventions d'arbitrage concernant les contrats conclus par des consommateurs, exigeant une convention d'arbitrage écrite séparée, interdisant la désignation d'une personne précise chargée d'arbitrer et garantissant au consommateur la possibilité de porter l'affaire devant la justice. Elle introduit également des prescriptions plus sévères en ce qui concerne l'agrément des arbitres et des instances d'arbitrage. Les instances d'arbitrage sont désormais tenues d'apprécier d'office si les réclamations contentieuses se fondent sur des clauses contractuelles abusives ou si elles violent d'une autre manière la loi en matière de protection des consommateurs. Les coûts des procédures d'arbitrage ne peuvent désormais plus être déraisonnables. Conformément aux nouvelles règles, les consommateurs reçoivent une information concernant la possibilité d'un recours en annulation qui peut être introduit dans un délai de trois mois à compter de la notification de la sentence arbitrale. En outre, il existe à présent des garanties spécifiques pour un réexamen par les juridictions de la sentence arbitrale, y compris au stade de l'exécution. Avant d'autoriser l'exécution d'une sentence arbitrale à l'encontre d'un consommateur, les juridictions sont tenues de vérifier, entre autres, la légalité de la demande d'exécution et de la convention d'arbitrage, ainsi que le statut de l'arbitre et de l'instance d'arbitrage. Les consommateurs peuvent demander le réexamen d'une sentence arbitrale même au stade de l'exécution.

À la lumière des nouvelles informations communiquées par les autorités slovaques à la Commission, les sentences arbitrales obtenues au titre de la législation précédente ne pouvaient être exécutées que jusqu'au 31 mars 2015, de sorte que ces décisions arbitrales ne peuvent plus être exécutées depuis le 1^{er} avril 2015. En ce qui concerne la situation jusqu'au 31 mars 2015, les autorités slovaques ont confirmé que les sentences arbitrales contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ne pouvaient plus être exécutées et que, préalablement à l'émission d'un titre exécutoire, les juridictions d'exécution examinaient les clauses d'arbitrage et, le cas échéant, le caractère abusif d'autres clauses contractuelles, et fournissaient une liste des décisions dans lesquelles les juridictions slovaques refusaient l'exécution de sentences arbitrales pour cette raison.

La Commission examine actuellement les derniers éléments de fait et de droit obtenus des autorités slovaques, qui devraient lui permettre de finaliser son évaluation et de prendre la décision qui s'impose.

7. Réponse de la Commission (REV IV), reçue le 30 juillet 2018

La Commission avait déjà informé le Parlement européen que la nouvelle loi sur l'arbitrage des litiges de consommation (loi 335/2014) du 21 octobre 2014, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015, contenait entre autres des prescriptions formelles plus contraignantes pour les conventions d'arbitrage concernant les contrats conclus par des consommateurs, exigeant une convention d'arbitrage écrite séparée, interdisant la désignation d'une personne précise chargée d'arbitrer et garantissant au consommateur la possibilité de porter l'affaire devant la justice. Elle introduit également des prescriptions plus sévères en ce qui concerne l'agrément des arbitres et des instances d'arbitrage. Les instances d'arbitrage sont désormais tenues

d'apprécier d'office si les réclamations contentieuses se fondent sur des clauses contractuelles abusives ou si elles violent d'une autre manière la loi en matière de protection des consommateurs. Les coûts des procédures d'arbitrage ne peuvent désormais plus être déraisonnables. Conformément aux nouvelles règles, les consommateurs reçoivent une information concernant la possibilité d'un recours en annulation qui peut être introduit dans un délai de trois mois à compter de la notification de la sentence arbitrale. En outre, il existe à présent des garanties spécifiques pour un réexamen par les juridictions de la sentence arbitrale, y compris au stade de l'exécution. Avant d'autoriser l'exécution d'une sentence arbitrale à l'encontre d'un consommateur, les juridictions sont tenues de vérifier, entre autres, la légalité de la demande d'exécution et de la convention d'arbitrage, ainsi que le statut de l'arbitre et de l'instance d'arbitrage. Les consommateurs peuvent demander le réexamen d'une sentence arbitrale même au stade de l'exécution.

À la lumière des nouvelles informations communiquées par les autorités slovaques à la Commission, les sentences arbitrales obtenues au titre de la législation précédente ne pouvaient être exécutées que jusqu'au 31 mars 2015, de sorte que ces décisions arbitrales ne peuvent plus être exécutées depuis le 1^{er} avril 2015. En ce qui concerne la situation avant le 31 mars 2015, les autorités slovaques ont confirmé que les sentences arbitrales contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ne pouvaient plus être exécutées et que, préalablement à l'émission d'un titre exécutoire, les juridictions d'exécution examinaient les clauses d'arbitrage et, le cas échéant, le caractère abusif d'autres clauses contractuelles, et fournissaient une liste des décisions dans lesquelles les juridictions slovaques refusaient l'exécution de sentences arbitrales pour cette raison.

Conclusion

La Commission examine actuellement les derniers éléments de fait et de droit obtenus des autorités slovaques, qui devraient lui permettre de finaliser son évaluation et de prendre la décision qui s'impose.

8. Réponse de la Commission (REV V), reçue le 24 juin 2019

Outre ses communications précédentes informant le Parlement des modifications législatives adoptées par la Slovaquie en ce qui concerne les procédures d'arbitrage, la Commission entend signaler au Parlement qu'à l'issue d'une dernière évaluation, elle a clôturé la procédure d'infraction contre la Slovaquie en mars 2019.