



PARLEMENT EUROPÉEN

2009 - 2014

---

*Document de séance*

---

**A7-0343/2011**

13.10.2011

# RAPPORT

sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles,  
commerciales et familiales  
(2011/2117(INI))

Commission des affaires juridiques

Rapporteure: Diana Wallis

Rapporteur pour avis (\*):  
Robert Rochefort, commission du marché intérieur et de la protection des  
consommateurs

(\*) Commission associée – article 50 du règlement

## SOMMAIRE

	<b>Page</b>
PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN.....	3
AVIS DE LA COMMISSION DU MARCHÉ INTÉRIEUR ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS (*) .....	14
RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION .....	20

(\*) Commission associée – article 50 du règlement

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN

### sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales (2011/2117(INI))

*Le Parlement européen,*

- vu l'article 3, paragraphe 2, du traité sur l'Union européenne, ainsi que l'article 67 et l'article 81, paragraphe 2, point g), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
- vu le document de consultation de la Commission intitulé "On the use of Alternative Dispute Resolution as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the European Union" (Consultation sur le recours à des modes alternatifs de résolution des conflits en matière de transactions et de pratiques commerciales au sein de l'Union européenne), du 18 janvier 2011, et le document intitulé "Summary of the responses received" (Synthèse des réponses reçues), publié en avril 2011,
- vu le document de consultation de la Commission intitulé "Alternative dispute resolution in the area of financial services" (Modes alternatifs de résolution des conflits dans le domaine des services financiers), du 11 décembre 2008, et le document intitulé "Summary of the responses to the public consultation on alternative dispute resolution in the area of financial services" (Synthèse des réponses à la consultation publique sur des modes alternatifs de résolution des conflits dans le domaine des services financiers), du 14 septembre 2009,
- vu le Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial, du 19 avril 2002 (COM(2002)0196),
- vu la recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>1</sup> ainsi que la recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation<sup>2</sup>,
- vu la communication de la Commission du 13 avril 2011 intitulée "L'Acte pour le marché unique - Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance - Ensemble pour une nouvelle croissance" (COM(2011)0206),
- vu la résolution du Conseil du 25 mai 2000 relative à un réseau au niveau communautaire d'organes nationaux chargés du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>3</sup> et le réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE) mis en place le 16 octobre 2001,

---

<sup>1</sup> JO L 115 du 17.4.1998, p. 31.

<sup>2</sup> JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

<sup>3</sup> JO C 155 du 6.6.2000, p. 1.

- vu le protocole d'accord relatif à un réseau transfrontalier de recours extrajudiciaire dans le domaine des services financiers au sein de l'Espace économique européen du 30 mars 1998 et le réseau FIN-NET,
- vu la décision 2001/470/CE du Conseil du 28 mai 2001 relative à la création d'un réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale<sup>1</sup>,
- vu le code de conduite européen pour les médiateurs (ci-après le "code de conduite") lancé en 2004,
- vu la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale<sup>2</sup>,
- vu l'étude intitulée "The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation" (Les coûts de l'absence de modes alternatifs de résolution des conflits - état des lieux et présentation des coûts réels des litiges commerciaux intracommunautaires) du 9 juin 2010 effectuée par l'ADR Center à Rome, en Italie,
- vu les résultats du panel d'entreprises européennes (EBTP) sur "Les modes alternatifs de résolution des conflits" couvrant la période comprise entre le 17 décembre 2010 et le 17 janvier 2011,
- vu sa résolution du 12 mars 2003 sur le Livre vert de la Commission concernant les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial<sup>3</sup>,
- vu sa recommandation du 19 juin 2007 fondée sur le rapport de la commission d'enquête sur la crise de la compagnie d'assurances "Equitable Life"<sup>4</sup>,
- vu sa résolution du 25 novembre 2009 sur la communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil – un espace de liberté, de sécurité et de justice au service des citoyens – programme de Stockholm<sup>5</sup>,
- vu sa résolution du 6 avril 2011 sur la gouvernance et le partenariat dans le marché unique<sup>6</sup>,
- vu sa résolution du 13 septembre 2011 sur la mise en œuvre de la directive relative à la médiation dans les États membres, ses effets sur la médiation et son adoption par les tribunaux<sup>7</sup>,
- vu l'article 48 de son règlement,

---

<sup>1</sup> JO L 174 du 27.6.2001, p. 25.

<sup>2</sup> JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

<sup>3</sup> JO C 61 E du 10.3.2004, p. 256.

<sup>4</sup> JO C 146 E du 12.6.2008, p. 110.

<sup>5</sup> JO C 285 E du 21.10.2010, p. 12.

<sup>6</sup> Textes adoptés de cette date, P7\_TA(2011)0144.

<sup>7</sup> Textes adoptés de cette date, P7\_TA(2011)0000.

- vu le rapport de la commission des affaires juridiques et l'avis de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A7-0343/2011),
- A. considérant que l'accès à la justice est un droit fondamental;
- B. considérant qu'un espace de liberté, de sécurité et de justice, tel qu'il est défini dans les traités, doit répondre aux besoins des citoyens et des entreprises en créant, par exemple, des procédures plus simples et plus claires et en améliorant l'accès à la justice;
- C. considérant que le processus judiciaire et les modes alternatifs de résolution des conflits ont des objectifs étroitement liés et visent à rétablir rapidement la paix juridique entre les parties au litige, à protéger de manière appropriée les droits matériels subjectifs et à régler les conflits entre les parties;
- D. considérant que 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;
- E. considérant que les ADR sont des mécanismes de règlement à l'amiable qui aident les consommateurs et les commerçants à résoudre des conflits par l'entremise d'un tiers (médiateur ou arbitre);
- F. considérant que, 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;
- G. considérant qu'en renforçant la confiance des citoyens dans le marché intérieur, la garantie du respect des droits en cas de litiges transfrontaliers peut contribuer à stimuler l'économie de l'Union européenne;
- H. considérant que les citoyens de l'Union ont une connaissance et une compréhension réduites et confuses des mécanismes d'ADR existant en Europe, seul un faible pourcentage de citoyens sachant comment porter plainte devant un organisme de résolution extrajudiciaire des litiges;
- I. considérant qu'il est important de mieux faire connaître l'existence des mécanismes d'ADR et d'encourager davantage les consommateurs et les professionnels à y recourir en tant qu'alternative aux procédures judiciaires afin d'éviter la logique de confrontation et d'offrir la perspective d'une situation gagnant-gagnant;
- J. considérant qu'il convient de rechercher une approche équilibrée qui tienne compte de la souplesse des systèmes d'ADR, d'une part, et de la nécessité de garantir la protection des consommateurs et des procédures équitables, d'autre part;
- K. considérant que le Parlement n'a cessé de demander que des efforts supplémentaires soient déployés pour développer les mécanismes d'ADR; considérant que, dans sa résolution du

6 avril 2011 sur la gouvernance et le partenariat dans le marché unique<sup>1</sup>, il a appelé la Commission à présenter une proposition législative sur l'utilisation de systèmes alternatifs de résolution des litiges dans l'UE d'ici la fin de l'année 2011;

- L. considérant que la Commission a intégré une proposition législative sur les ADR dans son programme de travail pour 2011, en tant qu'initiative stratégique, et dans sa communication du 13 avril 2011 intitulée "Vers un acte pour le marché unique", en tant qu'élément faisant partie intégrante des douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance, dans le but de renforcer la position des consommateurs;
- M. considérant que la date limite de mise en œuvre de la directive 2008/52/CE était fixée au 21 mai 2011;

### ***Approche horizontale de l'ADR***

1. se félicite de la consultation sur les mécanismes d'ADR menée récemment par la Commission, qui, malgré son vaste intitulé, vise exclusivement les transactions de consommation;
2. estime, cependant, que l'ADR s'inscrit dans un projet général en faveur d'une "justice pour la croissance" dans tous les secteurs; est d'avis 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;
3. se félicite du fait que la directive 2008/52/CE a harmonisé certaines normes de la médiation; souligne qu'il est nécessaire de définir des termes communs et de maintenir des garanties procédurales dans tous les domaines concernés par l'ADR; perçoit la nécessité de réexaminer les recommandations de la Commission de 1998 et de 2001 ainsi que le code de conduite;
4. 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, comme le montre l'exemple de la directive 2008/52/CE; souligne qu'un tel cadre devrait se garder de restreindre la diversité dans le domaine de l'ADR, sachant qu'il n'existe pas de solution "standard" qui pourrait régler les divers problèmes qui se posent dans différents domaines juridiques;
5. souligne la nécessité de mieux comprendre les nombreux types de mécanismes et procédés (y compris les activités des autorités publiques telles que les médiateurs) souvent regroupés sous le terme générique d'ADR; estime que, bien qu'il existe un grand nombre de similitudes dans les techniques de négociation et d'aide à la résolution des conflits qui sont en général présentes dans les systèmes d'ADR, la structure et l'architecture de l'ADR varient considérablement selon les États membres;

---

<sup>1</sup> P7\_TA-PROV(2011)0144.

6. estime que des mesures législatives adoptées au niveau de l'Union européenne faciliteront l'application des mécanismes d'ADR et encourageront les personnes physiques et morales à y recourir plus souvent, en particulier dans les litiges transfrontaliers, les procédures judiciaires pour résoudre ce type de litiges étant plus complexes, plus coûteuses et plus longues;
7. invite la Commission, dans ce contexte, 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 et souligne qu'il est important que cette proposition soit adoptée rapidement;

### ***Normes communes pour l'ADR***

8. estime que les normes communes pour l'ADR devraient comprendre: adhésion à/accord sur l'ADR, indépendance, transparence, efficacité, équité, impartialité et confidentialité, effets sur les délais de prescription, caractère exécutoire des accords issus de l'ADR, qualification des tierces parties;
9. est d'avis que les organismes d'ADR devraient faire l'objet d'évaluations et de contrôles réguliers par des évaluateurs indépendants;
10. s'oppose, afin de ne pas restreindre l'accès à la justice, à toute imposition généralisée d'un système obligatoire d'ADR au niveau de l'Union, mais estime qu'un mécanisme contraignant de consultation des parties pour l'examen des possibilités d'ADR pourrait être étudié;
11. attire l'attention sur la "conciliation paritaire" italienne en tant qu'exemple de bonne pratique fondée sur un protocole conclu et signé par l'entreprise et les associations de consommateurs, par lequel l'entreprise s'engage à l'avance à recourir à l'ADR pour résoudre tous les litiges pouvant surgir dans les domaines couverts par le protocole;
12. souligne que 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 qui, dans certaines circonstances, peut également être une PME et considère dès lors, dans ce contexte, que les décisions d'ADR ne devraient être contraignantes qu'avec l'accord explicite des parties concernées;
13. est d'avis que l'ADR devrait de manière générale respecter l'obligation de divulguer les circonstances qui portent atteinte à l'indépendance des tierces parties ou qui sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts, et respecter l'obligation de servir de manière égale les intérêts de toutes les parties, comme le prévoit le code de conduite;
14. demande que les parties concernées et, le cas échéant, les tierces parties soient tenues, comme le prévoit le code de conduite, de préserver la confidentialité des informations relatives à l'ADR; envisage également, le cas échéant, la possibilité de prendre des mesures plus ambitieuses, comme la création d'un privilège professionnel, parallèlement à celui prévu par l'article 7 de la directive 2008/52/CE;
15. observe toutefois que, si le respect de la confidentialité des données personnelles est important, il convient également que la procédure de l'ADR présente un certain degré de

transparence, afin de permettre aux États membres et aux organismes d'ADR de recenser et de partager les bonnes pratiques et de donner aux autorités de réglementation indépendantes la possibilité d'examiner la procédure lorsque des plaintes ont été formulées;

16. estime que non seulement la médiation, mais l'ADR en général (article 8 de la directive 2008/52/CE) devraient avoir un effet sur les délais de prescription; est conscient du risque posé par les nombreuses formes d'ADR ainsi que du risque de délais excessifs des procédures judiciaires; observe que l'étude de faisabilité sur le droit européen des contrats<sup>1</sup> prévoit une suspension de la prescription dans le cas de procédures d'arbitrage ou de médiation, ainsi que dans d'autres cas relevant de l'ADR; invite la Commission à poursuivre ses travaux sur cette question;
17. est persuadé que l'exécution rapide et peu coûteuse des accords issus de l'ADR est indispensable, s'agissant notamment des accords transfrontaliers; demande que des mesures législatives soient adoptées à cette fin;
18. rappelle qu'il est essentiel de proposer des formations spécifiques aux tierces parties neutres; demande à la Commission de collecter des données sur le type et la portée des formations requises et d'aider les secteurs à élaborer des programmes de formation et de contrôle de la qualité;

#### ***L'ADR dans divers domaines***

19. soutient la Commission dans sa volonté d'encourager l'utilisation de modes alternatifs de résolution des litiges accessibles, rapides, efficaces et à faible coût, et propres à permettre l'établissement et le maintien de relations commerciales, économiques, sociales et de voisinage de qualité et fondées sur la confiance, et à contribuer à un niveau élevé de protection des consommateurs dans une situation présentant des avantages pour les deux parties par rapport aux pratiques juridiques existantes;
20. 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; suggère dès lors que soient comblées rapidement les lacunes actuelles en matière de couverture géographique des ADR en Europe; regrette les lacunes sectorielles importantes qui persistent au sein de la plupart des États membres, tout en encourageant l'amélioration d'une couverture sectorielle qui ferait intervenir des acteurs connaissant les mécanismes de fonctionnement du secteur; 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;
21. rappelle que l'ADR revêt un intérêt particulier pour les PME; demande une nouvelle fois à la Commission d'envisager des synergies entre l'ADR et un instrument relevant du droit européen des contrats; apprécierait également que soient prévues des orientations sur les clauses ADR dans les contrats types;

---

<sup>1</sup> Voir

[http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory\\_note\\_results\\_feasibility\\_study\\_05\\_2011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf).

22. reconnaît les résultats obtenus par les réseaux FIN-NET, ECC-NET et SOLVIT, mais estime qu'en ce qui concerne l'information des parties et le financement, des améliorations peuvent être apportées et invite la Commission à soutenir, renforcer et consolider les moyens d'action des organes déjà en place, ont fait la preuve de leur efficacité et de leur valeur;
23. perçoit un fort potentiel pour l'ADR en ligne, en particulier pour les petits litiges; fait remarquer que les procédures d'ADR conventionnelles sont disponibles en ligne aux côtés d'autres procédures qui visent à prévenir les différends ou à faciliter leur résolution; souligne que lorsque l'ADR conventionnel est effectué en ligne, les normes procédurales ne devraient pas être abaissées, et que les questions telles que l'exécution des décisions devraient également être résolues; estime que les systèmes de labels de confiance en ligne sont particulièrement utiles; rappelle les travaux du groupe de travail de la CNUDCI sur la résolution des conflits en ligne<sup>1</sup> destinée aux transactions entre entreprises (B2B) et entre entreprises et consommateurs (B2C);
24. estime qu'une "hiérarchie" des modes de résolution des conflits – comprenant, premièrement, un système de réclamation interne, deuxièmement, l'ADR et, uniquement en dernier recours, la procédure judiciaire – permettra de réduire les coûts et les délais; invite la Commission à aider les secteurs à promouvoir de tels systèmes;
25. souligne le rôle essentiel joué par certains types d'ADR dans les différends familiaux, car lorsqu'il est en mesure d'atténuer le stress psychologique, il peut aider les parties à renouer avec le dialogue et de ce fait, en particulier, aider à garantir la protection des enfants; estime que l'ADR transfrontalier présente un potentiel eu égard, notamment, à sa flexibilité; souligne également le travail effectué par le Médiateur du Parlement européen sur la question des enfants victimes d'enlèvement parental transfrontalier;
26. considère, comme la Commission, que l'accès approprié à la réparation dans le marché intérieur nécessite à la fois la possibilité d'avoir aisément recours aux ADR mais également l'existence d'un système efficace de recours collectif, les deux étant complémentaires et ne s'excluant pas mutuellement;
27. entrevoit un potentiel pour l'ADR dans le cadre du débat en cours sur les recours collectifs, dès lors que l'ADR constitue un moyen efficace de règlement des litiges qui évite le recours aux juridictions;
28. observe 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, sachant que dans les cas de diffamation et de violation des droits de la personnalité notamment, les frais liés à la procédure judiciaire, en particulier dans certains États membres, peuvent être exorbitants et que l'ADR pourrait contribuer à améliorer la situation existante;

---

<sup>1</sup> Voir [http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html).

## ***L'ADR en tant que mécanisme de règlement des litiges de consommation***

29. 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; note que l'application des systèmes d'ADR garantit un niveau plus élevé de protection des droits des consommateurs et renforce la confiance des consommateurs dans le marché, les entreprises et les institutions de défense de leurs droits, en leur conférant plus d'attrait, tout en favorisant le commerce transfrontalier et en augmentant la prospérité de tous les opérateurs sur le marché de l'Union européenne;
30. appelle de ses vœux un système efficace de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation couvrant l'ensemble du territoire de l'Union européenne;
31. suggère à la Commission de reprendre dans sa future proposition législative sur l'utilisation des ADR pour les consommateurs dans l'Union européenne les principes directeurs à respecter dans le domaine des systèmes d'ADR mis en place en Europe et qui sont les suivants :
  - *indépendance, impartialité et confidentialité*: la désignation des médiateurs doit éviter la possible émergence de conflits d'intérêts; l'impartialité de la décision peut utilement se fonder sur le principe d'une participation paritaire de membres d'associations de consommateurs et d'organisations représentatives des entreprises;
  - *compétence*: les professionnels en charge doivent avoir les compétences techniques, les qualifications et l'expérience nécessaires pour exercer la fonction et doivent être impartiaux, indépendants et compétents;
  - *efficacité et rapidité* : les médiateurs doivent disposer de moyens suffisants (ressources humaines, matérielles et financières adaptées) et 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 *contradictoire*, c'est-à-dire possibilité pour chaque partie de faire connaître son point de vue et de prendre connaissance de la position et des faits avancés par l'autre partie;
  - *financement* : la problématique du coût des ADR doit être réglée, afin de garantir l'attrait d'un tel mode pour les parties; dans cet esprit, 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; les ADR ne doivent en aucun cas être une première étape obligatoire avant d'entamer une action en justice, et les décisions qui en émanent ne peuvent être contraignantes que si les parties en ont été préalablement informées et l'ont

expressément accepté; même si une telle décision a été prise, il reste toujours possible de saisir un tribunal;

- *proportionnalité* des procédures, des décisions et des coûts, afin d'éviter que leur impact ne dépasse l'objet et l'enjeu du litige; les coûts supportés doivent être proportionnels au dommage subi;
- *transparence*: en plus de la mise à disposition des informations générales (types des litiges, règles de saisine, modalités de prises de décision, etc.), toute personne agissant en tant que médiateur doit être tenu de publier un rapport annuel;

32. invite la Commission, 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;
33. demande à la Commission, pour les litiges de consommation transfrontaliers en matière de commerce électronique, de prévoir la mise en place rapide d'une plateforme multilingue permettant aux consommateurs de résoudre leurs litiges entièrement en ligne, étant entendu que cette plateforme doit répondre à des normes de qualité et s'appuyer sur les systèmes ADR existant dans les États membres;
34. estime que la tâche d'information des consommateurs est une responsabilité partagée entre pouvoirs publics, réseaux d'information et de conseil, régulateurs et associations de consommateurs et leur recommande, chacun à leurs niveaux, de mener des campagnes de sensibilisation et des projets pilotes sur le sujet;
35. critique l'opacité actuelle de la banque de données ADR de la Commission; suggère à la Commission de créer un portail internet européen, multilingue, sur les ADR, où tout consommateur pourrait se renseigner sur le fonctionnement des ADR, les implications qui en découlent, ainsi que sur ses droits et devoirs, en s'appuyant sur les banques de données et réseaux existants; souligne que dans l'intérêt des consommateurs, il convient de veiller particulièrement à ce que le portail internet soit facilement compréhensible et clair;
36. souligne que les consommateurs doivent avoir la possibilité d'obtenir, sur les ADR, tout type d'information en ligne convenablement traduite au moyen de logiciels de traduction automatique en ligne accessibles et faciles d'emploi, de sorte qu'ils puissent lire les informations souhaitées dans leur propre langue;
37. souligne que la sensibilisation du consommateur à l'existence et aux avantages des ADR avant qu'un litige de consommation ne se produise est cruciale; insiste sur la nécessité de renforcer le sens des responsabilités des entreprises et des organisations professionnelles à cet égard; estime que les entreprises et les fédérations professionnelles ont le devoir d'informer les consommateurs sur les mécanismes d'ADR à leur disposition; propose que cette information "en amont" passe par l'inclusion d'une référence à la possibilité de recourir aux ADR dans tous les documents contractuels, accompagnée, pour les professionnels qui y ont recours, des coordonnées de contact et des modalités de saisine de ces systèmes d'ADR; souligne que cette exigence doit toutefois éviter des coûts et une bureaucratie supplémentaires;

38. 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, en sorte que les consommateurs puissent identifier rapidement les entreprises qui se sont engagées dans des systèmes d'ADR; est d'avis qu'une analyse des coûts et des avantages devrait d'abord être effectuée en ce qui concerne cette proposition; souligne que la Commission devrait veiller à ce que le label soit correctement utilisé et mis en œuvre.

### *Prochaines mesures à adopter*

39. 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; estime que les programmes d'information devraient également souligner les principaux avantages du choix de l'ADR, tels que les coûts moindres et la rapidité par rapport à une procédure judiciaire, ainsi que les taux de réussite; estime que ces programmes devraient être destinés en particulier aux citoyens et aux PME; estime que l'ADR trouve sa plus grande efficacité dans un réseau proche des citoyens et dans le cadre d'une coopération avec les États membres;
40. invite également la Commission à veiller à mieux faire connaître aux consommateurs et aux entreprises les instruments législatifs existants, tels que le règlement (CE) n° 861/2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges, la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ainsi que le règlement (CE) n° 805/2004 portant création d'un titre exécutoire européen pour les créances incontestées; propose, à cette fin, de faire participer les autorités nationales, les tribunaux, les barreaux, les chambres de commerce, les associations de consommateurs, les assureurs de la protection juridique et d'autres organisations compétentes à une vaste campagne d'information; demande un soutien financier pour mener à bien de telles campagnes à l'échelle européenne et à l'échelon national;
41. fait observer que dans quelques États membres, le recours aux tribunaux pour des petits litiges reste plutôt bas, et qu'il faut faire plus en termes de sécurité juridique, de barrières linguistiques et de transparence des procédures; invite la Commission à accorder une attention particulière à ces entités juridiques au moment de formuler sa proposition législative sur l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges de consommation dans l'Union;
42. observe que, la conciliation étant au cœur de l'ADR, le litige est plus susceptible d'être résolu d'une façon avantageuse pour toutes les parties et souligne que les solutions trouvées via l'ADR sont généralement respectées; estime par conséquent que des statistiques actualisées concernant ces questions devraient être publiées en même temps que des informations publiques sur l'ADR;
43. invite la Commission 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;
44. estime que les campagnes d'information sur l'ADR devraient être menées en coopération avec les chambres de commerce, les associations de consommateurs et les bureaux de la

concurrence (ou organismes équivalents), de façon à garantir la coordination et l'efficacité de ces campagnes;

45. estime que la tâche d'information des professionnels est une responsabilité partagée des pouvoirs publics et des organisations représentatives et leur recommande, chacun à leurs niveaux, de mener des campagnes de sensibilisation ainsi que des projets pilotes sur le sujet;
46. reconnaît que l'un des obstacles principaux à l'utilisation des systèmes d'ADR est la réticence des entreprises à participer à ces mécanismes; propose que les chambres de commerce ainsi que les organisations faïtières, à la fois à l'échelon national et à l'échelon de l'Union européenne, et d'autres organisations professionnelles, soient tenues d'informer les entreprises de l'existence des ADR et des avantages potentiels de leur utilisation, notamment au regard de leurs possibilités de réduction à la source des contentieux judiciaires, ou encore de l'image véhiculée par l'entreprise, et enfin, de la possibilité qu'ils offrent de rétablir des relations commerciales fondées sur la confiance entre les parties, contrairement à une décision d'arbitrage ou au jugement d'une cour;
47. invite la Commission, sur la base des données collectées et d'une analyse d'impact approfondie, conformément aux règles du "mieux légiférer", à étudier la possibilité de définir des normes minimales en matière d'ADR dans l'ensemble des secteurs, tout en développant les dispositifs existants et en encourageant les États membres et les secteurs couverts par les dispositifs à augmenter leur financement, compte tenu du fait que l'ADR, qui représente une alternative peu coûteuse pour les parties, ne doit pas être une "justice au rabais";

o

o o

48. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.

1.9.2011

## **AVIS DE LA COMMISSION DU MARCHÉ INTÉRIEUR ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS (\*)**

à l'intention de la commission des affaires juridiques

sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales  
(2011/2117(INI))

Rapporteur pour avis(\*): Robert Rochefort

(\*) Commission associée – article 50 du règlement

### **SUGGESTIONS**

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission des affaires juridiques, compétente au fond, à incorporer dans la proposition de résolution qu'elle adoptera les suggestions suivantes:

- A. considérant que les modes alternatifs de résolution des conflits (Alternative Dispute Resolution (ADR)) sont des mécanismes de règlement à l'amiable qui aident un consommateur et un commerçant à résoudre un conflit, par l'entremise d'un tiers (médiateur, arbitre),
- B. considérant que les citoyens européens ont peu de connaissances et des connaissances confuses sur les modes alternatifs de résolution des litiges, que seul un faible pourcentage d'entre eux sachant comment porter plainte devant un organisme chargé de traiter les litiges en matière de consommation;
- C. considérant qu'il est important de mieux faire connaître l'existence des ADR et d'encourager davantage les consommateurs et les professionnels à y recourir, en tant qu'alternative aux procédures judiciaires afin d'éviter la logique de confrontation et d'offrir la perspective d'une situation gagnant-gagnant;
- D. considérant sa résolution du 6 avril 2011 intitulée "Gouvernance et partenariat dans le marché unique"<sup>1</sup> dans laquelle il a appelé la Commission à présenter une proposition législative sur l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges dans l'UE d'ici fin 2011,

---

<sup>1</sup> P7\_TA-PROV(2011)0144.

- E. considérant que le développement d'une législation sur les ADR fait partie intégrante des douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance dans le contexte de l'Acte pour le Marché Unique, adopté le 13 avril 2011 par la Commission;
- F. considérant que la proposition législative sur les ADR dans l'UE est mentionnée dans le programme de travail de la Commission en tant qu'initiative stratégique,
1. invite la Commission à présenter une proposition législative sur l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges des consommateurs dans l'Union d'ici la fin de l'année 2011 et souligne qu'il est important que cette proposition soit adoptée rapidement;
  2. invite également la Commission à veiller à mieux faire connaître aux consommateurs et aux entreprises les instruments législatifs existants tels que le règlement (CE) n° 861/2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges, la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ainsi que le règlement (CE) n° 805/2004 portant création d'un titre exécutoire européen pour les créances incontestées; propose à cet égard de faire participer les autorités nationales, les tribunaux, l'ordre des avocats et les chambres de commerce, les organisations de protection des consommateurs, les assureurs de la protection juridique et d'autres organisations compétentes à une vaste campagne d'information; demande un soutien financier pour mener à bien de telles campagnes, à la fois à l'échelon européen et à l'échelon national; demande également un tel soutien et la réalisation d'une campagne d'information pour la procédure ADR, et ce dès l'entrée en vigueur de la procédure;
  3. souligne que toute proposition de la Commission doit être accompagnée d'une évaluation complète des incidences, conformément aux règles du "mieux légiférer";
  4. soutient la Commission dans sa volonté d'encourager l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges accessibles, rapides, efficaces et à faible coût, et susceptibles de permettre le maintien et l'établissement de relations commerciales, économiques, sociales et de voisinage de qualité et fondées sur la confiance, et de contribuer à un niveau élevé de protection des consommateurs dans une situation présentant des avantages pour les deux parties par rapport aux pratiques juridiques existantes;
  5. considère, comme la Commission, que l'accès approprié à la réparation dans le marché intérieur nécessite à la fois la possibilité d'avoir aisément recours aux ADR mais également l'existence d'un système efficace de recours collectif, les deux étant complémentaires et ne s'excluant pas mutuellement;
  6. insiste sur la nécessité de garantir aux consommateurs européens un accès à des systèmes ADR pour les litiges nationaux, mais également transfrontaliers, en particulier sur le marché en ligne, en forte croissance au sein de l'Union; note que l'application des systèmes ADR garantit un niveau plus élevé de protection des droits des consommateurs et renforce la confiance des consommateurs dans le marché, les entreprises et les institutions de défense de leurs droits, en leur conférant plus d'attrait, tout en favorisant le commerce transfrontalier et en augmentant la prospérité de tous les opérateurs sur le marché de l'Union européenne;

7. souligne que s'il existe actuellement de nombreux systèmes 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'UE, à la fois en termes géographiques et en termes sectoriels; suggère dès lors que soient comblées rapidement les lacunes actuelles en matière de couverture géographique des ADR en Europe, et appelle de ses vœux un système efficace de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation couvrant l'ensemble des territoires de l'Union européenne; regrette les lacunes sectorielles importantes qui persistent au sein de la plupart des États Membres, tout en encourageant l'amélioration d'une couverture sectorielle qui ferait intervenir des acteurs connaissant les mécanismes de fonctionnement du secteur; encourage les États membres à envisager la mise en place de guichets uniques par secteur, pour l'information sur les ADR;
8. fait observer que dans quelques États membres, le recours aux tribunaux pour des demandes de faible importance reste plutôt bas, et qu'il faut faire plus en termes de sécurité juridique, de barrières linguistiques et de transparence des procédures; invite la Commission à accorder une attention particulière à ces entités juridiques au moment de formuler sa proposition législative sur l'utilisation des modes alternatifs de résolution des litiges des consommateurs dans l'UE;
9. suggère à la Commission européenne de reprendre dans sa future proposition législative sur l'utilisation des ADR dans l'Union européenne les principes directeurs à respecter dans le domaine des systèmes ADR mis en place en Europe et qui sont les suivants :
  - *indépendance, impartialité et confidentialité*: la désignation des médiateurs doit éviter la possible émergence de conflits d'intérêts; l'impartialité de la décision peut utilement se fonder sur le principe d'une participation paritaire de personnalités issues des associations de consommateurs et des organisations représentatives des entreprises;
  - *compétence*: les professionnels en charge doivent avoir les compétences techniques, les qualifications et l'expérience nécessaires pour exercer la fonction et doivent être impartiaux, indépendants et compétents;
  - *efficacité et rapidité* : les médiateurs doivent disposer de moyens suffisants (ressources humaines, matérielles et financières adaptées) et 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 *contradictoire*, c'est-à-dire possibilité pour chaque partie de faire connaître son point de vue et de prendre connaissance de la position et des faits avancés par l'autre;
  - *gratuité* : la problématique du coût des ADR doit être réglée, afin de garantir l'attrait d'un tel mode pour les parties; dans cet esprit, 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, fondé sur le respect du libre choix des parties tout au long du processus, 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; les ADR ne doivent en aucun cas être une première étape obligatoire avant d'entamer une action en justice, et les décisions qui en émanent ne peuvent être contraignantes que si les parties en ont été préalablement informées et l'ont expressément accepté; même si une telle décision a été prise, il reste toujours possible de saisir un tribunal;

- *proportionnalité* des procédures, des décisions et des coûts, afin d'éviter que leur impact ne dépasse l'objet et l'enjeu du litige; les coûts supportés doivent être proportionnels au dommage subi;
- *transparence*: en plus de la mise à disposition des informations générales (types des litiges, règles de saisine, modalités de prises de décision, etc.), toute personne agissant en tant que médiateur doit être tenu de publier un rapport annuel;

10. invite la Commission à se pencher sur la formulation même de "règlement extrajudiciaire des litiges pour régler les litiges relatifs aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'UE", difficile d'accès en termes de communication efficace; recommande de simplifier le terme, de marquer davantage la séparation entre cette phase et le passage par un procès, et de clarifier le fait que ce type de recours concerne particulièrement les litiges de consommation;
11. invite la Commission, 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; l'encourage également à mettre en place, sur le site internet de SOLVIT, un aperçu des procédures dans toutes les langues officielles de l'Union européenne, et de rendre public un numéro européen unique d'appel afin de faciliter l'accès des citoyens aux systèmes ADR existants dans leur État membre et dans d'autres États membres, et de leur fournir des orientations claires sur leur utilisation;
12. invite la Commission à soutenir, renforcer, voire à conférer davantage de capacités d'action aux organes déjà existants en la matière, qui fonctionnent de manière efficace et qui ont pu prouver leur valeur, tels que SOLVIT, Europe Direct, ECC-Net et FIN-NET;
13. demande à la Commission, pour les litiges de consommation transfrontaliers en matière de commerce électronique, de prévoir la mise en place rapide d'une plateforme multilingue permettant aux consommateurs de résoudre leurs litiges entièrement en ligne, cette plateforme devant répondre à des standards de qualité et s'appuyer sur les systèmes ADR existant dans les États membres;
14. estime que la tâche d'information des consommateurs est une responsabilité partagée entre pouvoirs publics, réseaux d'information et de conseil, régulateurs, et associations de consommateurs et leur recommande, chacun à leurs niveaux, de mener des campagnes de sensibilisation et des projets pilotes sur le sujet;
15. estime que la tâche d'information des professionnels est une responsabilité partagée des pouvoirs publics et des organisations représentatives et leur recommande, chacun à leurs niveaux, de mener des campagnes de sensibilisation ainsi que des projets pilotes sur le sujet ;

16. critique l'opacité actuelle de la banque de données ADR de la Commission; suggère à la Commission la création d'un portail internet européen, multilingue, sur les ADR, où tout consommateur pourrait se renseigner sur le fonctionnement des ADR, les implications qui en découlent, ainsi que sur ses droits et devoirs, en s'appuyant sur les banques de données et réseaux existants; souligne que dans l'intérêt des consommateurs, il convient de veiller particulièrement à ce que le portail internet soit facilement compréhensible et clair;
17. souligne par conséquent que les consommateurs doivent avoir la possibilité d'obtenir, sur les ADR, tout type d'information en ligne convenablement traduite au moyen de logiciels de traduction automatique en ligne accessibles et faciles d'emploi, de sorte qu'ils puissent lire les informations souhaitées dans leur propre langue;
18. souligne que la sensibilisation du consommateur à l'existence et aux avantages des ADR avant qu'un litige de consommation ne se produise est cruciale; insiste sur la nécessité de renforcer le sens des responsabilités des entreprises et des organisations professionnelles à cet égard; estime que les entreprises et les fédérations professionnelles ont le droit d'informer les consommateurs sur les mécanismes ADR à leur disposition; propose que cette information "en amont" passe par l'inclusion d'une référence à la possibilité de recourir aux ADR dans tous les documents contractuels, accompagnée, pour les professionnels qui y ont recours, des coordonnées de contact et des modalités de saisine de ces systèmes ADR; cette exigence doit toutefois éviter des coûts et une bureaucratie supplémentaires;
19. invite la Commission 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;
20. reconnaît que l'un des obstacles principaux à l'utilisation des systèmes ADR est la réticence des entreprises à participer à ces mécanismes; propose que les chambres de commerce ainsi que les organisations faïtières, à la fois à l'échelon national et à l'échelon de l'Union européenne, et d'autres organisations professionnelles, soient tenues d'informer les entreprises de l'existence des ADR et du bienfait potentiel de leur utilisation, notamment au regard de leurs possibilités de réduction à la source des contentieux judiciaires, ou encore de l'image véhiculée par l'entreprise, et enfin, de la possibilité qu'ils offrent de rétablir des relations commerciales fondées sur la confiance entre les parties, contrairement à une décision d'arbitrage ou au jugement d'une cour;
21. 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, qui permettrait aux consommateurs d'identifier rapidement les entreprises qui se sont engagées dans des systèmes ADR; est d'avis qu'une analyse des coûts et des avantages devrait être effectuée tout d'abord en ce qui concerne cette proposition; souligne que la Commission devrait veiller à ce que le label soit correctement utilisé et mis en œuvre.

## RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION

<b>Date de l'adoption</b>	31.8.2011
<b>Résultat du vote final</b>	+ : 34 - : 0 0 : 1
<b>Membres présents au moment du vote final</b>	Adam Bielan, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Iliana Ivanova, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Eija-Riitta Korhola, Edvard Kožušník, Kurt Lechner, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Gianni Pittella, Phil Prendergast, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Matteo Salvini, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Kyriacos Triantaphyllides, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
<b>Suppléants présents au moment du vote final</b>	Ashley Fox, Anna Hedh, Pier Antonio Panzeri, Søren Bo Søndergaard, Marc Tarabella

## RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION

<b>Date de l'adoption</b>	10.10.2011
<b>Résultat du vote final</b>	+: 18 -: 0 0: 0
<b>Membres présents au moment du vote final</b>	Raffaele Baldassarre, Luigi Berlinguer, Sebastian Valentin Bodu, Françoise Castex, Christian Engström, Marielle Gallo, Sajjad Karim, Antonio Masip Hidalgo, Jiří Maštálka, Bernhard Rapkay, Evelyn Regner, Francesco Enrico Speroni, Dimitar Stoyanov, Diana Wallis
<b>Suppléants présents au moment du vote final</b>	Kurt Lechner, Toine Manders, Paulo Rangel
<b>Suppléants (art. 187, par. 2) présent(s) au moment du vote final</b>	Pablo Zalba Bidegain