

Résolution amiable des différends, quoi de neuf ?

Depuis le 1^{er} octobre 2023, nos «*petits litiges*», ceux qui ne dépassent pas 5000 € et certains litiges spécifiques (*décret n°2023-357 du 11 mai 2023*) doivent impérativement faire l'objet d'une conciliation avant de saisir le juge. Un juge qui peut, à défaut, prononcer l'irrecevabilité de la demande, et ce d'office.

Une disposition qui n'était pas nouvelle mais qui a dû être précisée et qui est désormais réintroduite dans le code de procédure civile (CPC). Elle relance deux pistes de recours amiables que les militants du domaine de la consommation connaissent : «la conciliation de justice» et la «médiation de la consommation».

L'article 750-1 du CPC prévoit heureusement des exceptions. Ainsi le consommateur sera dispensé de tentative de conciliation obligatoire, en cas de «*..motif légitime tenant soit à l'urgence manifeste,, soit à l'indisponibilité de conciliateurs de justice entraînant l'organisation de la première réunion de conciliation dans un délai supérieur à trois mois à compter de la saisine d'un conciliateur* ». Car c'est un fait, le temps peut être un ennemi.

Le conciliateur de justice

C'est un auxiliaire de justice bénévole, sa candidature à cette fonction est validée par le premier président de la cour d'appel. Il peut être saisi par un consommateur pour «**concilier**» dans un litige. Si un accord est trouvé entre les parties, il pourra être homologué par la justice. En cas d'échec un procès-verbal de non-conciliation permettra de saisir la justice. Il n'est pas compétent sur les litiges familiaux qui relèvent du juge aux affaires familiales et dans les conflits avec l'administration pour lesquels le **délégué départemental au défenseur des droits** peut être saisi.

Concilier, c'est parfois abandonner une partie de ses prétentions, ce n'est pas toujours facile mais cela peut permettre de gagner du temps donc parfois de l'argent et de mettre un terme à une situation stressante. La décision appartient au consommateur, l'association ne peut que l'assister en termes d'argumentation et prêter son concours pour la mise en place de l'accord amiable, s'il est trouvé.

La médiation de la consommation

C'est un dispositif formalisé prévu à l'article 750-1 du code de procédure civile et dans les articles L612-1 et suivants du code de la consommation. En conséquence, les négociations menées par les bénévoles des associations de consommateurs ne relèvent pas plus de la médiation qu'elles ne relèvent de la conciliation.

Chaque professionnel doit disposer depuis le 01-01-2016 d'un médiateur de la consommation, choisi par lui, il doit être référencé à la CECMC, commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, qui garantit les qualités et l'indépendance exigées par le code de la consommation (à défaut il risque une amende administrative pouvant atteindre 15 000€).

Le **médiateur de la consommation** ne peut être saisi par le consommateur qu'après une **réclamation** faite au professionnel et donc en cas de réponse négative ou d'absence de réponse de celui-ci. Le consommateur peut solliciter le médiateur de la consommation pour «avis» dans le délai d'un an à la condition que la justice n'a pas déjà été saisie. Le médiateur de la consommation a, en principe, 90 jours pour rendre un «avis». S'il est négatif ou non suivi d'effet, le consommateur pourra saisir la justice.

La mission des associations, quelles précautions prendre ?

L'adhérent peut se laisser « promener » par un professionnel, ce ne sera pas le cas de l'association. Car il n'est pas question de confondre un « médiateur » avec un simple « conseiller clientèle ». Le vocabulaire utilisé peut porter à confusion, c'est fait pour. A nous d'éclairer les consommateurs sur le bon parcours.

Et il y a toujours cette fâcheuse manie pour certains de « faire durer » des discussions sans aucune volonté de concilier. Pourquoi jouer ainsi la montre ? Tout simplement, parce que le code de la consommation fixe un délai de saisine d'un médiateur de la consommation. Et quand on sait que pour un petit litige, la perspective d'aller au tribunal décourage, c'est un calcul qui peut payer. Le consommateur peut activer selon son choix la **conciliation de justice ou la médiation de la consommation**. Rien n'interdit d'activer les deux dispositifs concomitamment ... la conciliation semble mieux convenir aux conflits de voisinage ou avec un commerçant de proximité, le bon sens peut l'emporter. La médiation de la consommation semble s'imposer dans les transactions distancées et pour les litiges complexes, les médiateurs de la consommation disposant, en principe, d'une expertise dans le domaine concerné et bien que choisis par le professionnel, ils ont une **obligation d'indépendance**.

Dernier point de vigilance pour les bénévoles : se ménager la **preuve** de la tentative de conciliation ou de médiation de la consommation, même si cette preuve est libre, pour pouvoir en justifier en cas de saisine du juge.

La mission des avocats

Autre option possible de conciliation, la « **procédure participative** ». Il s'agit cette fois de discussions menées par les **avocats** respectifs, avec à la clé **des honoraires**. En pratique, il est clair que ces procédures n'ont pas trouvé leur place en droit de la consommation. Quitte à payer un avocat, autant aller au procès défendre son point de vue jusqu'au bout. Mais peut-être que les choses vont ici changer.

Car, il y a les « **grands litiges** », ceux dont l'enjeu dépasse 10.000 €. La représentation par **avocat** y est en principe **obligatoire** (*il y a des exceptions*), et avec un avocat, c'est la perspective annoncée d'une procédure.

Le code de procédure civile n'impose pas pour ces litiges importants, de tentative de conciliation ou médiation en amont. Pourtant, nous avons du nouveau aussi ! Le **décret n° 2023-686 du 29 juillet 2023** a introduit deux nouveaux mécanismes dans le code de procédure civile pour favoriser le règlement amiable des litiges devant le tribunal judiciaire: l'**audience de règlement amiable** et la **césure du procès civil**. Dispositions applicables **depuis le 1^{er} novembre 2023**.

Ces créations sont le fruit d'une volonté politique d'augmenter dans notre pays (*comme cela se fait dans d'autres*) les résolutions à l'**amiable**, par la transaction.

Objectif : faire baisser le taux des affaires civiles qui donnent lieu à un **jugement** (70 % jusqu'ici en France).

C'est la première de ces **procédures nouvelles** qui nous intéressera particulièrement.

L'audience de règlement amiable, dite ARA.

Cette audience intéresse la **procédure écrite** ordinaire et les **référés**. Nos litiges de consommation qui dépassent l'enjeu de 10.000 € sont concernés, ils sont dans le champ! Et côté référé, c'est la même chose qu'il s'agisse des référés du Président de la juridiction ou des référés du **juge du contentieux de la protection** (*notre « juge de la consommation »*). Lorsque nous aurons besoin de faire désigner un expert pour un vice de fabrication, une non-conformité, l'ARA sera possible.

L'ARA sera gratuit, pilotée **par un juge** (*donc un magistrat professionnel*) qui ne sera pas celui en charge de trancher le litige. Il invitera les parties à discuter voire transiger. Dans un **litige de consommation**, nous savons que par définition la relation contractuelle est « *déséquilibrée* », ce qui justifie un code de la consommation protecteur et comportant de nombreuses dispositions d'ordre public.

Avec un juge professionnel aux manettes, nul doute que les dispositions d'ordre public seront respectées, pour autant le déséquilibre ne cessera pas (*supériorité technique, économique..*). Un particulier modeste face à une grande banque ou une grande société d'assurance peut être tenté de concéder plus que de raison, par exemple... Il ne faudrait pas que les adhérents soient amenés à faire des concessions trop importantes quand le dossier, solide, a toute les chances de prospérer favorablement s'il devait être tranché.

La **circulaire du 17 octobre 2023**, du Ministère de la Justice tient compte de cette dimension « *déséquilibrée* » potentielle. Permettant au juge de l'**ARA** de mettre un terme à l'audience dès lors qu'il constate un déséquilibre trop important, trop défavorable au consommateur. Même chose s'il constate que l'une des parties joue la montre et ce sera en général le professionnel, qui a toujours l'espoir d'une réaction « d'usure » de la part du consommateur. L'**ARA** ne doit pas être l'occasion de nouvelles **manœuvres dilatoires**.

Si nous sommes en procédure écrite, avec représentation obligatoire par avocat, il se pourrait bien que ces derniers (*puisque ils participent*) préfèrent l'audience juridictionnelle, même s'il

est prévu une revalorisation de l'aide juridictionnelle pour les litiges résolus de manière amiable. Les avocats aiment plaider. Proposeront-ils de participer à une **ARA** lorsque l'on sait que les « *procédures participatives* » n'ont jamais vraiment trouvé leur place en droit de la consommation, pour nos petits litiges ? A nous d'informer nos adhérents....

C'est le **juge saisi du litige** qui orientera vers l'**ARA** soit à la demande des parties, donc de leurs avocats (*il se peut qu'ils jouent le jeu*) soit d'office (*car il se peut que les avocats ne la demandent pas*) mais toujours en demandant l'avis de chacun.

A partir de là, **les parties seront convoquées** devant cet autre juge qu'est celui de l'**ARA**, un juge qui ne participe pas au jugement mais qui aura accès aux différentes pièces et aux conclusions échangées. L'instance est interrompue.

Le juge de l'**ARA** mêlera conciliation et médiation, tout en rappelant les principes de droit. Il pourra, comme un conciliateur de justice, se rendre sur place. L'audience en elle-même aura lieu sans la présence d'un greffier.

Les parties doivent comparaître **en personne et avec leurs avocats** quand il s'agit d'un litige à plus de 10.000 € (*représentation obligatoire*). Les échanges seront en principe **confidentiels** (*sauf si les parties en conviennent autrement*) pour libérer la parole et favoriser les concessions. Attention, le **principe de confidentialité** est susceptible de **sanctions** s'il n'est pas respecté ! Des pièces pourraient être écartées du dossier, des actes de procédure entachés de nullité.

Si un accord est trouvé, il est confidentiel aussi, cependant le juge de l'**ARA** transmettra tout de même son procès-verbal à son collègue chargé de l'instance.

Le juge de l'**ARA**, nous l'avons dit, n'est **pas en charge du jugement**. Par conséquent, il ne peut pas prendre de **mesures d'instruction**, il ne peut pas désigner **un expert** pour l'éclairer d'un avis technique. Mais il peut convaincre les parties de s'accorder là-dessus, sur l'intérêt d'en disposer, sur sa désignation, sa mission par un accord.

Ce **rapport de l'expert** ne sera pas confidentiel, il pourra être utilisé à l'audience en cas d'échec de la conciliation. C'est une bonne chose, car le temps de l'expertise est souvent long, inutile de multiplier les démarches d'autant qu'elles ont un coût financier.

Un accord trouvé mettra un terme à l'instance, quand une impossibilité de s'entendre entraînera une reprise de l'audience pour jugement. Le juge de l'**ARA** est donc dans ce cas un véritable acteur de la résolution amiable. Ce qui est nouveau.

La seconde procédure de « **césure** » du procès est différente. Il s'agira là d'obtenir un jugement « *partiel* » sur la responsabilité (*par exemple en cas de malfaçons*) et les parties pourront mener une conciliation, une médiation pour le reste. Il faudra toujours que les parties s'accordent pour la demander (*ce qui n'est pas toujours simple en droit de la consommation*). Et elle intéressera exclusivement les procédures écrites devant le tribunal judiciaire, donc des parties assistées d'avocats.

Quand l'**ARA** couvre le champ des **référés**, notamment devant le juge du contentieux de la protection. Tous les litiges de consommation ne sont pas concernés par la procédure écrite et astreints à représentation obligatoire, pour autant, ils peuvent faire l'objet d'un référé, l'**ARA** pourra donc être envisagée !

Pour INDECOSA-CGT