« Les MARC :
Les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits »

&

« La résolution amiable des litiges en ligne :
Allemagne, Belgique et France »

Olivier DULON
Médiateur agréé SPF Justice
Médiateur agréé BELMED SPF Economie
Membre de la commission SPF Justice Médiation

Sommaire :

INTRODUCTION……6

A. PREMIERE PARTIE

I) Historique de la médiation en Europe…….9

II) Définition du règlement extrajudiciaire des litiges (REL) en ligne…….13

III) Aperçu sur la Recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation……..14

IV) Aperçu sur la Recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation…….16

V) Aperçu sur 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……..18

VI) Approfondissement sur la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC)……...…19

VII) Approfondissement sur le Règlement UE 524/2013 du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC)……22

B. DEUXIEME PARTIE :

I) Transposition et explications des fonctionnements de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et de son Règlement UE 524/2013……..…….24

A) Belgique via le service « Belmed » du Service Public Fédéral (Ministère) Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie sous la forme d'une plateforme de règlement en ligne des litiges……...…24

1) Aperçu principal sur le fonctionnement de « Belmed » présenté par Pascale Godin, Conseiller à la Direction générale Contrôle et Médiation du S.P.F. Economie……....28

2) Résumé général sur le fonctionnement de « Belmed »……...30

B) France……..……...……....34

C) Allemagne……..……..……....39

C. TROISIEME PARTIE : Evaluation des dispositions mises en place

I) Avantages de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et de son Règlement UE 524/2013……...…41

II) Inconvénients pratiques et informatiques de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et de son Règlement UE 524/2013…….…43

III) L'accès au juge dans la résolution amiable des litiges « en ligne »: droit fondamental…….....…44

IV) La valeur probante de l'écrit numérique dans les résolutions amiables des litiges en ligne……...45

V) Applications et descriptif de la médiation……..46

VI) Prescription en matière de droit de la consommation et médiation……...48

CONCLUSION…….50

I) BIBLIOGRAPHIE « EUROPE » ……52

I) ANNEXES « EUROPE »…..……...54

A) Recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation……54

B) Recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation……..59

C) 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…….64

D) Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC)…….……71

E) Règlement UE 524/2013 du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC)……94

II) BIBLIOGRAPHIE « ALLEMAGNE » ……..……...110

III) BIBLIOGRAPHIE « BELGIQUE » …….……...……111

III) ANNEXES « BELGIQUE »…..…….……..113

A) Loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation…….113

B) Article 458 du Code pénal : secret professionnel applicable au médiateur……119

C) Loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique…….……..120

D) Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux (Modifiée par la Loi du 11 février 2004, M.B. du 29 mars 2004 et par la Loi du 23 mai 2007, M.B. du 20 juin 2007)……..128

IV) BIBLIOGRAPHIE « FRANCE » …….…….……...…132

IV) ANNEXES « FRANCE »…..……134

A) Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de 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……..…134

B) Décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends……...…138

C) Doctrine Etude : La médiation « en ligne » - 2006…….….150

LES ABREVIATIONS……150

INTRODUCTION :

Il y a près de trente ans, la médiation a vu le jour au Canada et aux Etats-Unis, puis de notre côté de l'Atlantique tandis que la fonction de l'ombudsman est une invention suédoise.

Depuis plusieurs années, à des rythmes différents en fonction des états, la tendance est au développement de la médiation en ligne, avec notamment l'exemple positif des médiateurs en ligne allemands et belges, compétents pour régler les litiges liés au commerce électronique entre un consommateur et un professionnel. Elle se développe pratiquement dans toute l'Europe mais suivant des dispositifs de médiation et modes de résolution qui restent très variés. Concernant les modes de résolutions, il ne faut pas confondre : la médiation de l'arbitrage ou de la conciliation. Concernant la médiation, on peut citer de nombreux types de médiation : médiation judicaire, conventionnelle, médiation institutionnelle, médiation sectorielle, médiation d'entreprise, médiation publique, médiation de dettes… Il existe des dizaines de médiateurs, dans tous les domaines possibles. L'offre amiable est importante et parfois inégale, voir disparate en terme de qualité. On peut citer le médiateur des communications électroniques, le médiateur de l'eau, le médiateur des sociétés d'assurance, du groupe La Poste, de la SNCF, d'EDF, de GDF Suez, pour la Belgique, le médiateur de la Région wallonne, le médiateur de dettes…

Parallèlement à la médiation *sensu stricto*, il existe d'autres possibilités de règlements de conflits (ADR) qui utilisent le terme « médiation » mais qui n'en sont pas. En effet la médiation est un processus voulu par les parties, librement et en toute indépendance. Tandis qu'il existe d'autres formules de règlement de conflits qui utilisent le terme « médiation » (d'où la difficulté pour les non initiés de comprendre les différences). Néanmoins les autres formules sont également intéressantes dans la mesure où elles tendent à un règlement souple, rapide et à moindre frais et à une meilleure communication entre les différentes parties. Un service comme l'ombudsman et en réalité un service de traitement des plaintes qui tende à la conciliation et essaye de jouer un rôle d'arbitre. Il donne également des avis ou des recommandations.

Les modes alternatifs de résolution des conflits dans leur ensemble se développent depuis quelques années dans tous les Etats membres de l'Union européenne. A la feuille 7 de ce mémoire, un tableau comprenant les comparaisons entre différents ADR.

COMPARAISONS : Juge, Arbitre, Ombudsman et Médiateur

Juge	**Arbitre**	**Ombudsman**	**Médiateur**
- Décide - Statue, tranche - Départage - Dit le droit - Imposé - Seul le problème posé sera traité	- Décide - Statue, tranche - Départage - Dit le droit - Choisi par les parties - Tous les problèmes peuvent être traités	- Suggère des solutions - Ne tranche pas le litige - Propose des compromis - Formule des recommandations	- Tiers impartial/multipartial - Rétablit le dialogue - Facilite la communication - Concilie les points de vue - Valorise les parties -Aide les partenaires à la décision - Analyse les faits, explore les intérêts, les besoins…
- Gagnant / Perdant	- Gagnant / Perdant	- Gagnant / Perdant ou ½ gagnant – ½ perdant	- Gagnant / Gagnant
- Relation compromise	- Relation compromise		- Relation préservée
- Exécution forcée	- Exécution forcée	- Exécution volontaire	- Exécution consentie

Les différentes législations et directives européennes ont encouragé l'apparition de la médiation des conflits et à ce jour elle a pris place dans la plupart des pays européens suite à l'évolution actuelle de la société qui choisit de plus en plus de régler à l'amiable les litiges de façon à ce que chacune des parties s'y retrouve et ne perde pas tout face à un jugement au tribunal par exemple.

C'est ainsi qu'en 1995, la Commission des Communautés Européennes a créé la fonction de Médiateur européen et s'est dotée de ce Médiateur sous la forme d'un ombudsman. Médiateur européen au sens strict du mot n'est peut-être pas le bon terme en ce qui le concerne (je préfère le terme ombudsman car un médiateur est « neutre et indépendant » il est parfois appelé en référence aux techniques d'un médiateur qu'il utilise pour résoudre les conflits.). Il est l'intermédiaire entre les citoyens et les autorités européennes. Cela renforce les droits des citoyens européens ainsi que le caractère démocratique de l'Union européenne.

Je m'attarderai spécialement sur les nouvelles règles en droit de l'Union pour encadrer le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. A savoir sur la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et sur le Règlement UE 524/2013 du parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

Dans la seconde partie je développerai et analyserai ce système déjà pratiquement mis en place en Belgique via le service « Belmed » ainsi que sa situation actuelle en France et en Allemagne.

Quant à la troisième partie, elle est consacrée à l'évaluation des dispositions mises en place.

A. PREMIERE PARTIE :

I) Historique de la médiation en Europe

Evoquée dès 1979 par une résolution du Parlement européen, reprise en 1985 par le Comité Adonnino chargé de réfléchir à l'avènement d'une « Europe des citoyens », l'idée de doter la Communauté d'un médiateur n'aboutit qu'au cours des négociations intergouvernementales de 1990-1991 qui donnèrent naissance au traité de Maastricht.

Le Traité de Maastricht signé en 1992 sur l'Union européenne a donc introduit la notion de citoyenneté européenne et du droit de se plaindre à un Médiateur. Ce qui a donné naissance à l'institution du Médiateur européen. C'est ainsi que la fonction de Médiateur européen (dit également ombudsman) a été créée et rattaché au Parlement européen.

Le Médiateur européen joue le rôle d'intermédiaire entre les autorités européennes et les citoyens en recevant les plaintes des citoyens, des entreprises et des institutions de l'Union Européenne ou de toute personne résidant ou domiciliée légalement dans un Etat membre. Ces plaintes concernent des cas de mauvaise administration au sein des institutions européennes (discrimination, abus de pouvoir, absence ou refus d'information, procédure incorrecte, retards injustifiés etc.).
Après une enquête au sujet de ces plaintes, il met au jour les cas de mauvaise administration au sein des institutions et organes de l'Union Européenne (Commission européenne, Conseil de l'Union européenne et le Parlement européen). Il peut informer ceux-ci et leur adresser des recommandations. Il peut également signaler un problème au Parlement européen afin que celui-ci prenne des mesures politiques.
L'institution mise en cause dispose de trois mois pour donner un avis détaillé sur la question. Le Médiateur rédige ensuite un rapport qu'il soumet au Parlement européen et à l'institution concernée et informe le plaignant du résultat de l'enquête.

En règles générales ces plaintes sont de l'ordre du manque de transparence, refus d'accès à des informations, discrimination, injustice, problématique du recrutement du personnel au sein de la Fonction publique européenne, aux relations contractuelles entre les institutions européennes et des sociétés privées, rôle de la Commission en tant que Gardienne du Traité. Tout citoyen européen ayant un litige avec une administration européenne peut obtenir l'aide du Médiateur européen. Il fera une enquête sur l'institution concernée, puis proposera une solution à l'amiable. Après plusieurs années de fonctionnement, ce processus a prouvé son efficacité: l'an dernier, dans 82% des cas, l'institution européenne a accepté ses recommandations.

Il est difficile pour les citoyens de comprendre qu'en cas de violation du droit européen au niveau national, ce n'est pas au Médiateur européen de s'occuper de ce dossier d'où un nombre conséquent de plaintes rejetées. Ce sont les médiateurs nationaux (qui sont nommés par des dispositions nationales concernant les formations) qui traitent des dossiers. C'est une des raisons pour laquelle un réseau européen des médiateurs a été mis en place.

Par la suite, la Commission européenne a élaboré des recommandations qui ont défini des critères minimums de qualité que les instances de médiation doivent offrir à leurs utilisateurs.

Le Médiateur européen est élu par le Parlement européen pour un mandat de 5 ans qui peut-être renouvelable. Ce mandat correspond à la législature du Parlement européen. L'actuelle Médiatrice est Madame Emily O'Reilly (ancienne Médiatrice de la République d'Irlande) qui est entrée en fonction le 1 octobre 2013. Elle succède au Grec Nikiforos Diamandouros, qui est admis à la pension après avoir été Médiateur européen pendant plus de dix ans. Ce dernier a traité plus de 30 000 plaintes et a ouvert plus de 3 500 recherches par la faute de l'administration communautaire tout au long de la décennie. Des demandes émanant des citoyens espagnols (340), suivis des allemands (273), polonais (235) et belges (182), selon le rapport 2012 du Médiateur européen.

Dès le départ le siège du Médiateur et de son équipe est basé à Strasbourg ce qui peut être considéré comme une symbolique forte puisqu'on y retrouve aussi la présence du Conseil de l'Europe et de la Cour des Droits de l'homme dont le Médiateur doit s'inspirer au quotidien. Cette instance se développe et le nombre de collaborateurs a pratiquement triplé depuis la création (actuellement environ 65 personnes).

Précisons également que le Médiateur n'a pas de pouvoir judiciaire et ne peut prononcer de jugement contraignant, c'est une alternative aux tribunaux.

S'inspirant des traditions constitutionnelles nordiques, le traité de Maastricht a mis en place un « médiateur européen ». En une dizaine d'années, ce nouvel organe qui s'appuie sur une philosophie exigeante de la responsabilité et de la « bonne gouvernance », et sur un réseau d'acteurs soutenant son action, a dégagé une doctrine stricte de la « bonne administration ». S'inscrivant entre les formes parlementaires et judiciaires de contrôle de l'administration publique, il contribue à diffuser dans l'Union européenne une culture et des mécanismes de responsabilité qui furent longtemps typiques des seuls pays nordiques. (de Paul Magnette, maître de conférences en science politique et directeur de l'Institut d'études européennes à l'Université libre de Bruxelles).

Après l'arrivée du Médiateur européen et au vu de la doctrine et des impossibilités à régler des litiges transfrontaliers entre particulier, des « outils » complémentaires et utiles sont venus enrichir, compléter et faciliter la tâche du Médiateur européen et de la médiation européenne au sens large.

On peut citer :

- Au plan du Droit européen, le Conseil de l'Europe a produit plusieurs instruments concernant les modes alternatifs de règlement des litiges notamment la Recommandation du Comité des ministres sur la médiation familiale et la Recommandation sur la médiation en matière civile. De même, un Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation (GEMME), a pour objet de réunir les Magistrats des différents pays membres de l'Union Européenne qui estiment qu'une justice effective et pacificatrice implique, entre autres exigences, une promotion et un développement des traitements alternatifs des conflits et plus particulièrement un développement de la médiation judiciaire.

- Lors de la session plénière du 6 septembre 2001, le Parlement Européen a approuvé le code de la bonne conduite administrative. Ce code a pour but de promouvoir le droit fondamental à une bonne administration (article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne) ; les principes du service public qui guident les fonctionnaires de l'Union

européenne (engagement, intégrité, objectivité, respect d'autrui, transparence…) ; le Code et les Etats membres.

- En 2002, la Commission européenne a présenté un livre vert sur les Alternative Dispute Resolutions (ADR), engageant une vaste enquête auprès des Etats membres et auprès des personnes concernées par la médiation.

- En 2004, le code de conduite du Médiateur européen est adopté par l'Union européenne. Il énonce plusieurs principes que les médiateurs veilleront à respecter, en y engageant leur responsabilité. *Le code peut être utilisé dans tout type de médiation pratiquée en matière civile et commerciale. Les organisations offrant des services de médiation s'engagent aussi à respecter le code, en demandant aux médiateurs qui travaillent sous leur égide de respecter les prescrits suivants :*

- le médiateur doit être compétent et bien connaître la procédure de médiation ;
- il doit posséder une bonne formation de départ et se recycler constamment en théorie et en pratique ;
- le médiateur doit être indépendant et impartial ;
- la confidentialité doit être garantie ;
- le médiateur doit fournir un service équitable de médiation ;
- s'il le juge utile, le médiateur peut entendre les parties séparément ;
- le médiateur peut mettre fin à la médiation si le processus ou les accords évoluent vers l'inéquitable, s'il pense très peu probable de parvenir à un accord ou s'il s'estime insuffisamment compétent ;
- le médiateur guide la médiation, en veillant au rééquilibrage des rapports de force ou des connaissances insuffisantes des protagonistes quant à la réglementation ;
- les parties peuvent à tout moment se retirer de la médiation sans devoir motiver leur décision ;
- le médiateur doit expliciter la manière de calculer sa rémunération et doit obtenir l'accord préalable des parties sur cette rétribution ;
- le médiateur peut faire une publicité pour ses services, de manière professionnelle, honnête et digne. (Eric Battistoni : Le développement des médiations en Europe)

- Durant la période 2007-2013 un programme d'actions communautaires dans le domaine de la politique des consommateurs est en vigueur avec une décision importante concernant la base légale du réseau des CEC's (ECC-Net soit Centre Européen des Consommateurs - CEC) avec la Décision n° 1926/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 établissant un programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013) *(art 10)*. L'Union européenne a mis en place un cadre financier pour soutenir la politique des consommateurs pendant la période 2007-2013. C'est par ce billet qu'est né le Réseau des centres européens de consommateurs (ECC-Net). Le réseau des centres européens de consommateurs (ECC-Net) a pour but d'assurer un niveau élevé au service des consommateurs achetant des biens et des services sur le marché européen: il fournit des informations sur le droit du consommateur dans l'Union européenne et aide à résoudre des litiges avec des commerçants établis dans d'autres pays de l'Union européenne.

Je terminerai ce bref historique par la mission du Médiateur telle qu'éditée dans les revues du Médiateur européen : *« Le Médiateur européen tente de trouver une issue équitable aux plaintes déposées contre les institutions de l'Union européenne, il encourage la transparence et défend au sein de l'administration une culture de service. Il cherche à instaurer une*

relation de confiance par le dialogue entre les citoyens et l'Union européenne et à encourager les institutions de l'Union à respecter les normes de conduite les plus élevées ».

Il est à noter que parallèlement l'Europe se dote d'un service de médiation interne auprès de la BEI (banque de l'Union européenne). C'est la seule banque qui appartient aux Etats membres de l'Union européenne et qui en représente les intérêts. La BEI travaille en étroite collaboration avec les autres institutions de l'UE afin de mettre en œuvre la politique de l'UE. La Commission européenne bénéficie elle aussi d'un service de médiation interne pour les questions de personnel.

II) Définition du règlement extrajudiciaire des litiges (REL) en ligne

L'objet principal est la mise en place d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (plateforme REL et RLL). Cette plateforme sera développée et gérée par la Commission européenne (sous la forme d'un site internet interactif et gratuit) et jouera le rôle d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels.

Suivant le Mémo de la Commission Européenne du 23 mars 2013 (revu de son Mémo du 29/11/2011) sur le règlement extrajudiciaire des litiges en ligne, on peut la considérer comme un pas en avant certain pour le consommateur européen.

On peut définir le REL en rappelant les principes de base qui ont pour but d'aider le consommateur à régler un litige avec un professionnel en cas de problèmes consécutifs à l'achat d'un produit ou d'un service. Il faut garder en mémoire que le REL n'est pas un tribunal mais plus communément dénommé de l'« extrajudiciaire ». C'est une tierce partie neutre soit un médiateur qui réunit les parties pour les aider à trouver entre eux une solution, soit un conciliateur qui proposera une solution ou un arbitre qui tranchera.

Certains de ces organes ne sont actifs qu'en ligne et sont appelés « Règlement en ligne des litiges » soit RLL ce qui permet de régler les litiges découlant d'achats en ligne lorsque le consommateur et le professionnel sont éloignés l'un de l'autre.

Tant le REL que le RLL sont une solution peu coûteuse, simple et rapide. Cela devrait rassurer les consommateurs lors de leurs achats de produits et services dans le marché unique. Le RLL devrait augmenter les achats en ligne au vu de sa simplicité de pouvoir régler un litige à l'amiable à distance (sans devoir même se rencontrer physiquement). Cela apporte aussi aux entreprises de nouveaux débouchés.

III) Aperçu sur la Recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

Cette recommandation énonce des principes qui devraient guider les organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, lorsque ceux-ci visent à aboutir à une décision imposée ou proposée aux parties. Le but de ces principes est de susciter la confiance des consommateurs dans ce type de mécanismes afin que l'ADR (Alternative Dispute Resolution) (ou RAL) *puisse se développer harmonieusement.*

Cette recommandation fait suite aux conclusions du Livre vert sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché unique. Ce Livre vert a fait l'objet d'une très large consultation dont les résultats ont confirmé ce besoin.

C'est ainsi que la Commission entend par cette recommandation faciliter l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire (REL) des conflits. Les consommateurs peuvent rencontrer des obstacles pour faire valoir leurs droits, notamment en raison des coûts élevés de l'assistance juridique, de la longueur et de la complexité des procédures judiciaires, en particulier dans le cas de conflits transfrontaliers.
La Commission propose de promouvoir les procédures extrajudiciaires de règlement des conflits, telles que la médiation, la conciliation ou l'arbitrage. Ces procédures peuvent aider les consommateurs et les entreprises à régler leurs conflits de façon simple, rapide et à un coût peu élevé.

La Commission recommande que les sept principes suivants soient respectés pour tout organe existant ou à créer qui s'occupe de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation :

- *Principe d'indépendance :* garantir l'impartialité et l'indépendance de la personne désignée, qui, elle doit posséder les capacités et compétences.

- *Principe de transparence :* de garantir la procédure et le fonctionnement de l'organisme via des moyens instaurés tels que la communication, les règles, le coût, les modalités de décision et sa valeur juridique, et la publication d'un rapport annuel par l'organe compétent.

- *Principe contradictoire :* chaque partie doit pouvoir donner son point de vue et connaître l'ensemble des faits et positions de l'autre partie. Cela doit être équitable pour chaque partie impliquée.

- *Principe de l'efficacité :* l'efficacité est assurée via telles mesures : l'accès du consommateur (l'avocat ou à un représentant local doit être facultatif), souhaite la gratuité ou le faible coût de la procédure.

- *Principe de légalité :* la légalité des décisions, qui doivent respecter les lois protégeant les consommateurs (il faut garantir la loi de l'Etat du consommateur du lieu de sa résidence).

- *Principe de liberté :* la décision ne peut être contraignante aux parties que si elles l'ont expressément acceptée.

- *Principe de représentation :* à tout moment lors de la procédure, une partie est libre de s'adjoindre les services d'un avocat ou d'un tiers.

Cette recommandation s'applique aux Etats membres mais elle vise aussi à définir les principes applicables aux organes de règlement des différends auxquels il est fait appel dans des procédures d'ADR mais dans un champ doublement restreint. Elle se limite aux litiges de consommation et à la résolution de conflits.

Mais nous sommes au niveau international au début de l'arbitrage *on line*. Il va de soit que ce système ne pourra connaître son développement que lorsque toute une série de questions relatives notamment aux garanties procédurales et à la sécurité des transactions seront réglées.

IV) Aperçu sur la Recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation

Cette recommandation énonce les principes qui devraient guider les organes de règlement des différends dans les procédures applicables aux litiges de consommation, lorsque celles-ci ne visent pas à aboutir à une décision imposée ou proposée aux parties. Le but de ces principes est de susciter la confiance des consommateurs dans ce type de mécanismes afin que l'ADR (Alternative Dispute Resolution) puisse se développer harmonieusement.

On peut retenir de cette recommandation que le règlement alternatif des litiges ou ARD connaît un certain succès.

Cette seconde recommandation ajoute à ces principes : l'équité et renforce, redéfini, recadre les trois autres qui sont l'impartialité, la transparence et l'efficacité.

On trouve dans ces quatre principes :

- *Impartialité :* le médiateur ne peut avoir aucun conflit d'intérêts avec les tiers, doit être nommé pour une durée définie et ne peut être destitué sans motif valable. Il doit en outre montrer aux médiés son impartialité avant le début de la procédure.

- *Transparence :* au niveau de la garantie sur la procédure, le médiateur ou l'organe responsable procure l'ensemble des informations (sur le déroulement, le type de litige, les plaintes, sur les langues utilisées, les éventuels coûts, le calendrier du déroulement, sur la valeur et le respect d'un accord, d'un acte et son accessibilité aux deux parties…) de la manière la plus simple et accessible.

- *Efficacité :* rappel sur l'accessibilité et disponibilité pour les deux parties, coût modéré voir gratuit et possibilité de prendre ou non un avocat ou un représentant légal. Le litige doit être traité dans un délai aussi bref que possible. Le médiateur s'assure que les médiés désirent trouver une solution au litige.

- *Equité :* elle doit être assurée ! les parties sont informées qu'elles peuvent refuser de participer à la procédure ou se retirer à tout moment. Les médiés peuvent soumettre confidentiellement des informations au médiateur mais elles doivent coopérer en fournissant toutes les informations nécessaires pour résoudre le litige. Lorsqu'une solution est proposée les parties bénéficient d'un délai raisonnable pour l'examiner et le cas échéant libre à eux de refuser ou d'accepter la solution proposée. Il y a toujours la possibilité de soumettre le litige à un autre mécanisme de résolution extrajudiciaire voir devant son tribunal judiciaire.

Ses avantages étant la vitesse de résolution des conflits, le prix, la discrétion et la possibilité éventuelle d'aider les parties à renouer le dialogue en dehors de toute procédure judiciaire (d'où désencombrement des tribunaux). Ce qui génère également un esprit de justice chez les médiés.

Ses inconvénients se situent dans la limite de types d'ADR qui sont bien spécifiques et se limitent aux litiges de consommation et n'incitent principalement que le consommateur à l'adopter.

V) Aperçu sur 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

Le champ d'application de la directive doit faire l'objet d'une transposition dans la législation des Etats membres avant le 21 mai 2011. Elle permet de disposer d'un cadre procédural complet pour la médiation des conflits.

La présente Directive via son article premier vise à promouvoir les droits fondamentaux et tient compte des principes qui sont reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et porte sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale (excepté les matières fiscale, douanière ou administrative ainsi que la responsabilité de l'Etat pour des actes où la puissance publique est impliquée).

Dans son article « deux », cette Directive s'applique aux litiges transfrontaliers intra muros Europe aux parties qui désirent recourir à la médiation.

Concernant les articles suivants, la Directive définit correctement la procédure d'une telle médiation (tant au niveau des recours qu'aux techniques modernes de communication dans le cadre des processus de médiation).

Elle impose la confidentialité. Sauf accord contraire des parties, le médiateur ou les personnes participant au processus de médiation ne seront jamais tenus de produire des informations résultant de la de médiation, ou en relation avec celui-ci, à titre de preuve lors d'une procédure judiciaire civile ou commerciale ni lors d'un arbitrage.

Elle oblige les Etats membres à promouvoir la formation initiale et continue des médiateurs pour qu'ils deviennent des médiateurs chevronnés, impartiaux et compétents. Ils doivent veiller à l'efficacité et l'impartialité à l'égard des parties. Elle exige, à juste titre, l'indépendance du médiateur.

En sus, les Etats membres doivent également rédiger l'élaboration de codes volontaires de bonne conduite pour garantir une procédure équitable. L'adhésion à ces codes doit être faite autant par les médiateurs que par les organismes fournissant des services de médiation.

La directive donne le droit à tout juge de proposer aux parties d'assister à une réunion d'information sur la médiation et, le cas échéant, d'inviter les parties à y recourir. La procédure de médiation aboutit alors à un accord qui devient exécutoire au moyen d'une décision judiciaire ou d'un acte authentique.

Dans la mesure où la médiation représente une solution qui donne aux parties toute l'initiative sur la recherche de solutions à leur conflit, elle devrait présenter un avantage comparatif très important par rapport aux conflits potentiels entre les législations nationales sur la matière du conflit. C'est une opportunité supplémentaire d'accroître l'offre de solutions de médiation.

La législation belge semble à première vue très en ligne par rapport aux principes élaborés dans la Directive et sa transcription dans le droit national ne devrait pas poser de problème majeur.

VI) Approfondissement sur la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC)

Rappel juridique sur les DIRECTIVES :
Une directive fixe les objectifs à atteindre et chaque pays membre élabore les lois pour les atteindre et détermine la manière de les appliquer. Les pays sont obligés de transposer la directive en loi nationale.
Cette directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel et un consommateur établis dans l'UE qui font intervenir une entité de REL (Règlement Extrajudiciaire des Litiges).

Les principales dispositions de la directive portent sur : l'accès au REL, les exigences applicables aux entités de REL et aux procédures de REL - les informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels, la coopération et l'échange d'expérience entre les entités de REL, la coopération entre les entités de REL et les autorités nationales.

L'Union européenne a fait le constat que les procédures de règlement extrajudiciaire de consommation étaient traitées de manière inéquitable entre les pays de l'Union et de surcroît n'est guère employée voir développée. Certains pays à l'Est de l'Europe n'ont même pas de procédure, faute d'être connue de tous. D'où la nécessite de faire connaître la médiation auprès du grand public, des associations professionnelles et de consommateurs. La grande nouveauté de cette Directive de 2013 s'applique, tant aux médiations internes que transfrontalières. Pour le consommateur, elle a pour objectif de lui donner un accès généralisé et de facilité aux modes alternatifs de résolution des litiges, notamment la médiation. Pour le médiateur, elle re-fixe et re-définit (voir la Directive précédente et les recommandations) des exigences, strictes et proportionnées, d'indépendance, d'impartialité ainsi que de compétences (aptitude à la médiation, connaissances juridiques).

Cette Directive appelée aussi ADR (Alternative Dispute Resolution), est venue consolider les voies de recours aux consommateurs. Cette Directive doit rendre la médiation plus facile d'accès et également la faire mieux connaître, afin que chaque citoyen de l'Europe puisse bénéficier d'un tel moyen de « recours » entre consommateurs et vendeurs en Europe.

Les Etats membres disposent d'un délai de deux ans soit jusqu'au 9 juillet 2015 au plus tard pour transposer cette directive dans leur législation nationale. Les pays ne peuvent pas aller en dessous des obligations de cette Directive mais libre à chaque pays de donner plus de largesses. Bref, les pays doivent choisir les voies et moyens pour l'application. A titre indicatif, la Belgique autorise un litige entre professionnels alors que la Directive ne l'impose point.

Les pays de l'Union européenne ont donc l'obligation de se doter de systèmes de médiation résiduels, à défaut d'installer un médiateur par secteur. A terme, tout consommateur européen devra pouvoir saisir un médiateur peu importe le domaine dans lequel se place son litige.

Exemples : en France cette obligation existe déjà pour certains secteurs comme celui des communications électroniques (article L.121-84-9 du Code de la consommation 29). Dans

d'autres secteurs, un médiateur sectoriel est en fonction et mis en place par les pouvoirs publics (Médiateur National de l'Energie, instauré par l'article L.121- 1 du Code de l'Energie).

La Directive fixe une série d'exigences aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de sorte qu'en cas de litige entre un consommateur et un professionnel, le consommateur puisse bénéficier de procédures indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables (article 1er de la Directive). Elle devrait rendre ou donner confiance aux consommateurs concernant l'accès aux REL. Cet accès doit être le même entre chaque Etat membre de l'Union européenne fonctionnant avec les mêmes règles, mêmes procédures et exigences aux REL.

Dans son article 2, la Directive donne un champ d'application assez large et s'applique « aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable ».

Plusieurs éléments sont cependant exclus du champ d'application de la directive, tels que les services d'intérêt général non économiques ou les litiges entre professionnels.

Dans son article 5, les Etats membres s'engagent à faciliter « l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la directive ». Les Etats membres vérifient que le site internet soit aisé d'accès et à jour concernant les procédures de REL. Les consommateurs doivent pouvoir introduire une plainte et ses justificatifs en ligne. Les parties peuvent, à leur demande recevoir les informations sur un support « durable » et même pouvoir déposer une plainte hors ligne. Cela concerne tant les litiges nationaux que transfrontaliers.

La Directive requiert que les personnes physiques qui sont en charge des REL aient les compétences et formations requises, tout en étant indépendantes et impartiales (article 6).

Toujours dans l'article 6 mais à l'alinéa 3 de la Directive, elle impose le critère d'indépendance à toute personne physique ou organe collégial chargé de la médiation, ce qui vaut aussi pour les médiations des entreprises. Dans certains cas, des modalités de nomination des médiateurs sont imposées. Pour ce qui est des médiations des entreprises, la désignation des personnes physiques au sein des entités de règlement extrajudiciaire des litiges devra se faire par un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants des associations de consommateurs agréées et de représentants du professionnel.

L'article 7 acquiert le principe de transparence qui impose aux entités de REL de mettre diverses informations à la disposition du public (via internet, support durable etc…) comme entre autre les coordonnées, la liste des entités de REL, les personnes physiques chargées du REL avec les modalités de nomination, mandat, durée, compétences, impartialité et indépendance. Doivent également y figurer les types de litiges, les règles, les langues utilisées, le coût éventuel, le temps présumé de la résolution du litige et la possibilité aux médiés de se retirer à tout moment.

Les Etats membres doivent veiller à ce que les procédures de REL soient efficaces (article 8) et conformes à l'équité (article 9 – voir Recommandation 2001/310/CE dans ce mémoire concernant l'équité).

L'article 10 ouvre la possibilité de laisser aux parties le choix de résolution du litige, le choix du caractère contraignant de la solution et, le cas échéant, la possibilité de saisir les juridictions compétentes.

La directive prescrit également diverses informations sur la communication aux consommateurs qui incombent aux professionnels, de même que des obligations d'assistance au bénéfice des consommateurs. (articles 13 à 15).

De même elle définit le cadre de la coopération et l'échange d'expériences entre les entités de REL et la même coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs (articles 16 et 17).

Les Etats membres sont tenus de désigner des autorités compétentes, auxquelles les entités de règlement des litiges qui prétendent à la qualité d'entité de REL doivent notifier diverses informations : nom et coordonnées, tarif, règles de procédure, durée de la procédure, types de litiges régis par la procédure de REL, etc. (articles 18 et19).

A son article 20, les autorités compétentes doivent évaluer si les entités de règlement des litiges qui lui ont été notifiées peuvent effectivement prétendre à cette qualité de REL (voir les exigences du chapitre II de la Directive). Les autorités doivent également dresser une liste qui reprend les entités qui répondent à ces conditions (laquelle est aussi notifiée à la Commission).

Des sanctions, pour non respect des procédures (article 21) devront être prévues par les Etats membres mais elles doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

Attention cette Directive ne s'applique pas si le médiateur (ou conciliateur, arbitre) est rémunéré par son employeur. Sauf si les Etats garantissent l'indépendance totale de la personne chargée de régler le litige. Elle ne s'applique également pas aux services d'intérêt général non économiques, aux litiges entre professionnels, lorsque le juge est saisi du dit litige, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur, aux enseignants et aux services de santé fournis par des professionnels aux patients.

En complément à cette Directive, un règlement européen concernant la mise en ligne d'une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) sera mise en fonction et opérationnelle dès le 9 janvier 2016, soit six mois plus tard.

VII) Approfondissement sur le Règlement UE 524/2013 du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC)

Rappel juridique sur les REGLEMENTS du Parlement Européen et du Conseil :
Un règlement est transposable et applicable directement dans tous les Etats membres. C'est un acte juridique normatif contraignant.

La Commission européenne considère que le cloisonnement du marché intérieur freine les efforts visant à stimuler la compétitivité et la croissance par la conséquence des disparités au sein de l'Union sur la manière de résoudre de façon simple les litiges issus de la vente de biens ou de prestations de services tant au niveau national que transfrontalier. C'est une des raisons de la création et mise en place de ce règlement.

Le règlement relatif à la Directive doit être considéré comme complément et est applicable à partir du 9 janvier 2016. Celui-ci a un champ d'application plus étroit puisqu'il ne vise que les litiges découlant de contrats de vente ou de services *en ligne* (entre un professionnel établi dans l'Union européenne et un consommateur résidant dans l'Union). Cela peut-être des litiges transfrontaliers ou domestiques.

Ce règlement impose (article 5) la mise en place d'une plateforme européenne de RLL (Règlement en Ligne des Litiges) facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels et qu'il assure un niveau élevé de protection des consommateurs (article 1). La plateforme doit être un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels. Des tests de la dite plateforme sont prévus au plus tard pour le 9 janvier 2015 (article 6) afin de corriger et d'améliorer ce système.

Cette plateforme doit être conçue comme un site internet interactif et doit être accessible en ligne et gratuitement (ou presque) dans l'ensemble des langues officielles de l'Union européenne.

La plateforme a pour principales missions de (article 5) :

- fournir un formulaire de plainte électronique pouvant être rempli par le plaignant
- informer le défendeur du dépôt d'une plainte,
- identifier la ou les entités de REL compétentes et de transmettre la plainte à l'entité de REL concernée,
- proposer un outil gratuit de gestion électronique des dossiers,
- fournir la traduction des informations échangées via cette plateforme et du formulaire électronique des entités REL qui transmettent les informations
- fournir un retour d'informations aux parties, ce qui leur permet de donner leur avis sur l'ensemble du système mis à disposition
- mettre à disposition du public les éléments suivants : informations générales sur le REL et ses entités, proposer un guide en ligne sur la manière de déposer une plainte, transmettre les statistiques sur l'issue des litiges…

Elle vise ainsi à stimuler la confiance des consommateurs en matière de transactions transfrontalières en ligne en leur offrant une solution extrajudiciaire « simple, efficace, rapide et peu onéreuse » pour le règlement des litiges qui pourraient naître avec un commerçant

établi dans un Etat membre. Les médiateurs devront posséder leur site internet, avec une possibilité de résolution des litiges en ligne.

A son article 7, un réseau de points de contact nationaux pour le RLL sera mis en place dans chaque Etat membre afin d'aider au règlement des litiges portant sur des plaintes introduites via cette plateforme. Les Etats devront choisir un opérateur (par exemple le Centre européen des Consommateurs de son pays mais sans obligation de ce dernier) et au moins deux conseillers pour le RLL.

Dans son article 8, on détaille la manière officielle d'introduction d'une plainte via la plateforme. S'ensuit son traitement (article 9) et sa transmission à l'entité de REL à laquelle les parties ont convenu de recourir. Un formulaire de plainte électronique sera complété par le plaignant sur la plateforme qui transmettra la plainte au défendeur. Les parties devront s'accorder sur le choix d'une entité de REL à laquelle la plainte sera transmise. Si toutes les parties sont d'accord, l'entité règlera le litige. Dans le cas inverse, la plainte sera abandonnée.

En sus un règlement du litige (article 10) est d'application qui prévoit entre autre la clôture du litige dans les délais prévus, n'exige pas la présence physique des parties (ou de leurs représentants), de communiquer l'ensemble des informations obligatoire à la plateforme comme la date de réception de la plainte, son objet, la date de clôture et son issue.

Notons également que le litige faisant l'objet du règlement extrajudiciaire doit faire intervenir une entité de REL figurant sur la liste établie conformément à l'article 20 (2) de la directive, au moyen de la plateforme de RLL gérée par la Commission.

Aux articles 12 et 13 on donne des garanties sur le traitement des données à caractère personnel ainsi qu'à la confidentialité et à la sécurité des données. Concernant le traitement des données à caractère personnel par la plateforme de RLL, le règlement prévoit que les données relatives à un litige devront être supprimées automatiquement au plus tard six mois après la date de clôture du litige et que seule l'entité de REL choisie par les parties aura accès aux données du litige.

Le règlement insiste (article 14) sur la communication et l'information à donner aux consommateurs sur la plateforme de REL. Les professionnels devront inclure sur leur site internet un lien vers la plateforme de RLL.

Des sanctions sont également prévues (article 18) par les Etats membres en cas de violation du dit règlement. Elles seront, tout comme pour la Directive, effectives, proportionnées et dissuasives.

Enfin un rapport triennal (article 21) sera effectué par la Commission au Parlement européen et au Conseil sur la plateforme de RLL.

Notons aussi pour conclure sur ce règlement qu'il est question tant dans la Directive que dans le règlement d'un point de contact ou d'assistance pour le consommateur.

N'oublions pas que ce règlement n'a pas pour vocation de se substituer aux procédures judiciaires. Le droit à un recours et procès équitable sont en effet garantis par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union. Tant les consommateurs que les professionnels ont toujours le droit d'intenter une action devant les tribunaux.

B. DEUXIEME PARTIE :

I) Transposition et explications des fonctionnements de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et de son Règlement UE 524/2013

A) Belgique via le service « Belmed » du Service Public Fédéral (Ministère) Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

La Belgique a déjà pris les devants en édictant une loi sur la médiation le 22 mars 2005. La médiation était auparavant règlementée dans le domaine familial. Désormais le recours à la médiation est possible pour un éventail plus large de litiges. La loi prévoit entre autre que le recours à la médiation judiciaire suspend les délais de prescription et offre des garanties en imposant que les organes de médiations soient conformes aux critères exposés. (Fabien Fédy et Ulrich Walter).

La mise en route a été lente en Belgique, les médiateurs fédéraux ont été institués par la loi du 22 mars 1995. Depuis lors la médiation a pris de l'ampleur à tel point qu'il est difficile à ce jour de lister l'ensemble des médiateurs organisés en Belgique. Il existe en Belgique une grande diversité de services de médiation et d'ombudsmans. On y trouve différents champs de médiation comme la médiation scolaire, médiation familiale, médiation de quartier, médiation pénale, médiation de dettes, médiation civile, médiation commerciale, médiation sociale (travail). Elles fonctionnent toutes suivant différents modèles. Pour les médiations civile, commerciale, familiale et sociale il faut impérativement suivre des formations agréées par le SPF Justice, réussir les examens, puis pour garder son (ses) titre(s) il faut suivre et justifier des crédits d'heures de formations permanentes. Par contre c'est tout à fait différent pour la médiation de dettes ou scolaire, pour lesquelles les médiateurs sont désignés sans formation préalable. Du coup n'importe quelle personne peut être désignée ! Dans plusieurs cas en qui concerne la médiation de dettes effectuées dans les CPAS (Centre Public d'Action Sociale) ce n'est plus de la médiation mais une forme de conciliation – arbitrage puisque « le médiateur » non formé choisit librement, souvent même sans tenir compte de l'avis des personnes précarisées. Dans mon métier j'ai rencontré il y a peu un médiateur scolaire en fonction depuis plusieurs années qui m'a avoué n'avoir suivi aucune formation. Comment ce médiateur peut-il « fonctionner » de surcroît avec des jeunes sans connaître, les premiers rudiments de la médiation ? En ce qui concerne la médiation de quartier, ici aussi malheureusement les personnes engagées ne doivent pas porter le titre de médiateur (et la formation qui va avec), ce type de médiation permet de régler les conflits de voisinage et de quartier. Elle propose de restaurer du lien social, de rétablir les communications interrompues et de rechercher des accords mutuellement acceptables afin d'éviter la résolution judiciaire. Par contre la médiation pénale, elle se pratique dans les services du parquet, Maisons de Justice, milieu carcéral, Services de Protection de la Jeunesse mais il n'est pas évident de déboucher sur un accord tant il est ardu d'avoir l'accord des deux parties entre un auteur d'une infraction et une victime.

Certes il existe une « Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans » mais qui reste un réseau informel regroupant principalement les médiateurs institutionnels. Pour les autres ils se regroupent soit au sein du SPF Justice comme médiateurs agréés ou pour les consommateurs via le SPF Economie et son service Belmed (voir page 25 et suivantes) par sa plate-forme informatique.

Le Conseil des ministres a approuvé le 13 décembre 2013 en première lecture un avant-projet de loi du Ministre de l'Economie J. Vande Lanotte portant sur l'insertion d'un Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique.

L'avant-projet a ensuite été envoyé pour avis au Conseil d'Etat. Il est question tant dans la Directive que dans le règlement d'un point de contact ou d'assistance pour le consommateur : il se peut que le CEC (Centre Européen des Consommateurs Belgique), le service fédéral de médiation ou « Belmed » (voir ci-après) joue un rôle à l'un ou à l'autre niveau, ce sera au Ministre à prendre la décision.

Lundi 18 février 2014, le conseil des ministres a approuvé le projet de loi avec le souhait de voir apparaître un guichet unique du service fédéral de médiation pour le consommateur dénommé « Médiateur fédéral ». Les six différents services de médiation à l'échelon fédéral (télécommunications, énergie, chemin de fer, poste, les banques et assurances) seraient regroupés dans un même bâtiment et travailleraient « ensemble ». Les six services de médiation ne disparaissent pas. Ils seront intégrés au sein d'une coupole. Tout ceci pour une meilleure clarté et facilité pour le consommateur.

La Belgique vient de publier une toute récente loi (12 mai 2014) portant sur le "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique et ce en fonction de favoriser la dernière Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (Voir en annexe à la page 127)

Le législateur a pris comme option de retenir non pas un opérateur unique mais plusieurs entités qualifiées. Néanmoins il y aura également un guichet (sous la forme d'un service public autonome) dénommé « Le Service de médiation pour le consommateur » qui lui sera subventionné. Il entrera en fonction en janvier 2015. Il sera composé d'un Comité de direction constitué de dix membres (deux membres du "service de médiation pour les télécommunications", deux membres du "service de médiation pour le secteur postal", deux membres du "service de médiation pour l'énergie", deux membres du "service de médiation pour les voyageurs ferroviaires", le médiateur du "service de médiation des services financiers", le médiateur du "service de médiation des assurances", et d'un représentant du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. Ce Guichet servira à informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation; de réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même et intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Pour les autres entités qualifiées qui seront agréées, outre le fait de suivre la réglementation en vigueur, un des critères fondamental sera la gratuité ou un faible coût engendré pour la résolution des litiges à l'amiable.

Par contre, la Belgique déroge un peu de la Directive car elle ne permet point de service de médiation interne dans l'entreprise, du moins pour être agréé comme entité qualifiée.

Suite à cette loi, le CEC est renforcé légèrement dans ses prérogatives. Il devient un maillon dans le réseau pour diriger vers un organe compétent et agréé et vient en soutient au niveau transfrontalier.

Par contre pour le service BELMED dépendant lui aussi du SPF Economie, sa situation est « floue » à l'heure actuelle, mais il est certain que cette plate forme informatique de résolution des litiges à l'amiable jouera un rôle très important et servira bien pour répondre à la Directive, mais elle dépendra de quel service ? Restera-t-elle une entité qualifiée à part entière ?

La loi n'étant pas encore complète, un projet d'Arrêté Royal devrait voir le jour avec entre autre la fixation des critères des entités qualifiées. Mais actuellement nous sommes dans une période charnière suite aux récentes élections de ce 25 mai. Il faudra attendre la composition du nouveau gouvernement, du nouveau Ministre en charge de ces compétences et l'on prévoit également des changements en interne au sein du SPF (Ministère) de l'Economie.

En sus, une nouvelle législation entre en vigueur ce 31 mai 2014, faisant toujours suite à la dernière Directive européenne. Elle harmonise la protection des e-consommateurs. *« Le premier acquis de la nouvelle loi, c'est que les conditions de base seront les mêmes dans toute l'Europe,* explique Damien Jacob, chargé de cours en droit numérique à la Haute École de Liège et consultant indépendant. *L'e-commerce va devenir plus sûr parce que les sites devront faire preuve de plus de transparence ».*

Voici les principales modifications pour le consommateur et pour les prestataires de services de commerce électronique

Un bouton de confirmation

Une transaction ne sera effectivement conclue que lorsque le client aura cliqué sur un bouton portant la mention « confirmation avec obligation de paiement ». Plus question de balader le consommateur d'écran en écran sans qu'il réalise qu'il a au passage déjà confirmé la transaction, quasiment à son insu. *« Les agences de web design vont avoir du travail,* note Damien Jacob. *La plupart des sites de commerce belges n'ont pas encore fait cette modification capitale. L'absence de ce bouton de confirmation pourra en effet entraîner la nullité du contrat ».*

Le droit de rétractation

La Belgique avait anticipé cette modification dès 2010 en portant le délai de rétractation après un achat de sept à quatorze jours. Mais la nouvelle loi renforce les règles de rétractation. Elle pourra également s'appliquer aux services. Par exemple, pour un contrat d'assurance conclu en ligne. Chaque site de commerce électronique devra mettre à la disposition de ses clients un formulaire de rétractation calqué sur un modèle légal. Si les informations contractuelles sur la rétractation sont omises par le prestataire, le délai de rétractation sera automatiquement prolongé de 14 jours à 12 mois.

Les cases pré-cochées

Cette technique consiste à inclure automatiquement des options dans la transaction, en laissant au client le soin de les désactiver s'il les refuse. Une technique utilisée

systématiquement par des sites tel celui de Ryanair et qui sera illégale immédiatement.

Les mentions légales

La loi en vigueur depuis 2003 imposait aux prestataires de sites de commerce électronique d'indiquer des mentions telles que leur numéro d'entreprise ou leur adresse physique. Le nombre de ces mentions légales a été doublé. Il y aura désormais vingt indications qui devront figurer sur le site. Parmi les nouveautés, on peut citer un numéro de téléphone de contact ou encore l'adresse du siège opérationnel. Jusqu'à présent, seul le siège social devait être indiqué. Ces dispositions viendront s'ajouter à celles prévues par d'autres réglementations européennes. Ainsi, il ne suffira plus de glisser ses coordonnées dans un petit alinéa discret dans le dédale d'interminables conditions générales, qu'aucun internaute ne prendra la peine de lire. Elles devront au contraire être *« directement et facilement accessibles pour le consommateur »*. En clair, ces mentions légales devront apparaître via un onglet ou un lien spécifique placé sur le page d'accueil du site.

Quelle sera l'attitude du SPF Economie face aux nouvelles normes ? On peut s'attendre, dans un premier temps, à ce que l'administration mette avant tout l'accent sur l'information. Son site spécialisé sur l'« infoshopping » va être mis à jour et un guide des bonnes pratiques sera gratuitement disponible pour les prestataires de commerce électronique. Ensuite, en cas d'entorse à la nouvelle législation, les PV pourraient pleuvoir sur les sites d'e-commerce récalcitrants.

La Belgique n'a pas attendu cette Directive pour œuvrer en ce sens. Elle est pionnière dans le domaine. Dans l'attente de la réponse du Conseil d'Etat (en Belgique) la Belgique via son SPF (Service Public Fédéral – Nouvelle dénomination belge ou Ministère) Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie a déjà mis en ligne et développé l'utilisation de la plate-forme électronique de règlement amiable des litiges commerciaux appelée «Belmed» suivant à quelques adaptations informatives près cette Directive et règlement.

1) Aperçu principal sur le fonctionnement de « Belmed » présenté par Pascale Godin, Conseiller à la Direction générale Contrôle et Médiation du S.P.F. Economie

La plateforme « BELMED » fonctionne déjà en quatre langues (français, néerlandais, allemand et anglais). Elle sert d'ailleurs de modèle à la Commission européenne dans l'élaboration de la plateforme de RLL. *(Les Modes Alternatifs de Règlement des Conflits – Ed. Larcier 2014 - sous la coordination de Françoise Balon)*

Belmed – la plate-forme de règlement en ligne et à l'amiable des litiges entre consommateurs et entreprises – outil développé par le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie.
Belmed a fêté son deuxième anniversaire ce 6 avril 2013. Il s'agit d'une plate- forme internet (URL : www.belmed.fgov.be) de règlement amiable des litiges entre consommateurs et commerçants. Elle est accessible à tout consommateur résidant dans l'Union européenne et à toute entreprise inscrite à la banque-carrefour des Entreprises.
Belmed est donc disponible en quatre langues : allemand, anglais, français et néerlandais.

Deux volets complémentaires y sont proposés :

1. *Un volet informatif donnant des renseignements sur le règlement amiable des litiges (questions fréquemment posées, réglementation, lettres-types, exemples de cas réglés à l'amiable,...)*
2. *Un volet sécurisé, permettant de créer un compte utilisateur et d'introduire une demande de médiation.*

Pour traiter ces demandes, le Service public fédéral Economie fait appel à des tiers indépendants et ayant compétence en la matière. Ces partenaires sont :

- Soit notifiés auprès de la Commission européenne car ils respectent les principes de l'une des recommandations suivantes :

> *➔Recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation*
>
> *➔ Recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation*

- Soit sont agréés par le Service public fédéral Justice (et plus spécifiquement par sa Commission fédérale d'agrément des médiateurs) car ils respectent le prescrit de la loi belge du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation.

Belmed a débuté ses activités avec quatre partenaires :

- *Le centre européen des consommateurs*
- *La commission de litiges voyages*
- *Le médiateur fédéral de l'Energie*

- Le service de médiation banque-crédit-placement (aujourd'hui appelé ombudsman en services financiers)

La commission de litiges meubles à très rapidement rejoint ce groupe. Aujourd'hui, Belmed peut compter sur ces partenaires supplémentaires :

- La commission de conciliation construction
- CEBEGECO (le Centre Belge de Gestion des Conflits) – médiateur agréé
- L'ombudsman des assurances
- Het bemiddelingsplatform - association de fait composée de médiateurs agréés
- Trialogues – association de médiatrices agréées
- Olivier Dulon – médiateur agréé
- Luc Vandenhoeck – médiateur agréé
- Alterys – Bureau d'avocats comportant des médiateurs agréés
- La CACET – la commission d'arbitrage Consommateurs et Professionnels du secteur de l'entretien du textile
- 1+1 = 1 au carré – l'équation médiation composé de deux médiateurs agréés

Grâce à ces partenariats, Belmed couvre tous les secteurs économiques et de plus en plus de zones géographiques en Belgique. Le but est d'offrir un certain choix de partenaires potentiels aux demandeurs de règlements amiables de litiges.

En termes statistiques, depuis le lancement de Belmed, près de 90000 personnes ont déjà visité au moins une fois le volet informatif de Belmed tandis que 642 demandes de médiation ont été introduites dont 60% ont pu être redirigées vers un des partenaires. Le système détecte, pour chaque demande, le ou les partenaires potentiels. Si un seul partenaire est compétent, il reçoit automatiquement la demande. Par contre, si plusieurs partenaires sont susceptibles de traiter la demande, alors le demandeur reçoit la liste des médiateurs avec pour chacun d'eux un lien vers leur fiche de présentation. Il peut alors effectuer un choix éclairé sur base de son ou de ses critères propres.

Le SPF Economie a un rôle de gestion et de promotion de Belmed. Il ne traite donc pas les demandes lui-même et respecte les principes de confidentialité (pas de vision sur le contenu des demandes ou l'identité des parties) et d'indépendance de ses partenaires.

Belmed gagne et va encore gagner en fontionnalités notamment dans le tout nouveau cadre réglementaire européen (Journal officiel du 18/06/2013).

De Pascale Godin, Conseiller à la Direction générale Contrôle et Médiation du S.P.F. Economie

2) Résumé général sur le fonctionnement de « Belmed » (qui ressemble pratiquement au règlement)

Pour devenir médiateur agréé par le SPF Economie (Ministère de l'économie) et de sa plate-forme « Belmed » il y a lieu de respecter les recommandations suivantes :

- être agréé pour les matières civiles et commerciales en vertu de la loi Médiation de 2005 par le SPF (Ministère) Justice
- disposer d'un site internet permettant de gérer une réclamation en ligne via « Belmed » en indiquant les règles de procédure et les tarifs appliqués
- pratiquer une tarification raisonnable et proportionnelle à l'enjeu financier du litige et pratiquer, outre l'aide juridique, l'assistance judiciaire

Ce qui est déjà certain c'est qu'un ADR (service pratiquant le règlement amiable des litiges dans le cadre d'une relation commerciale entre un consommateur et un commerçant), s'il veut être qualifié et reconnu au niveau de la Commission européenne, devra répondre aux critères de la Directive. L'un de ces critères est l'accessibilité tarifaire. Pour les médiateurs agréés en général du SPF Justice, ce critère risque d'être difficile à remplir. Mais d'après mes informations le Ministre belge travaille sur le sujet pour les rendre accessibles (en travaillant suivant la tarification de la loi du 21 février 2005 sur la médiation qui a prévu d'ouvrir la possibilité de l'octroi de l'assistance judiciaire pour tout processus de médiation, qu'il soit volontaire ou judiciaire - article 665, 5° du code judiciaire belge).

Au niveau de « Belmed », cela signifie que nous ne pourrons promouvoir pour le commerçant et le consommateur que les ADR qualifiés. Cependant, les ADR non-qualifiés pourront toujours être partenaires pour des litiges commerciaux de nature entre commerçants eux-mêmes. Ce service (en fonctionnement depuis février 2014) va même plus loin que la Directive puisqu'il ouvre la possibilité de régler les litiges entre deux commerçants via la médiation.

« Belmed » a pour objet de permettre au médiateur de mener des médiations par voie électronique, relatives à des litiges commerciaux entre vendeurs et consommateurs de manière conviviale, confidentielle et sécurisée et depuis février 2014 entre vendeurs eux-mêmes également.

Le SPF Economie (qui est le gestionnaire) met gratuitement la plate-forme « Belmed » à la disposition du médiateur. Le gestionnaire met tout en œuvre pour que la plate-forme « Belmed » soit accessible pour ses utilisateurs 7 jours sur 7 et 24h sur 24 sous réserve de contraintes techniques ou d'entretien. En cas de problèmes techniques éventuels entraînant notamment l'inaccessibilité à la plate-forme, le gestionnaire s'engage à faire le nécessaire pour rétablir le système dans les meilleurs délais.

Le gestionnaire prend toutes les mesures permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des données qui sont échangées via la plate-forme « Belmed » conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée (en Belgique) à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le médiateur s'engage à utiliser la plate-forme « Belmed » pour toute demande de médiation/conciliation introduite par ce canal. Pour ce faire, le médiateur utilise le ou les codes d'accès personnel qui lui a (ont) été communiqué(s) par le gestionnaire. Le gestionnaire communique au médiateur toute demande de médiation concernant son secteur d'activités et

ayant passé les filtres du formulaire de demande de médiation (prise de contact préalable du demandeur avec l'autre partie en cause, absence d'action en justice).

Le médiateur n'est toutefois pas tenu de régler toute une médiation par voie électronique mais il s'engage *au minimum*, à enregistrer la date de début et de fin du processus de médiation ainsi que le résultat obtenu.

Concernant un litige entre un belge et un tiers d'un pays européen, le Centre Européen des Consommateurs Belgique est agréé par « Belmed ». Cet opérateur transmet donc la demande au médiateur en passant par le CEC mais depuis peu l'ensemble des médiateurs agréés par « Belmed » soit le SPF Economie (Ministère) ouvre ce droit à tous (voir extrait du courriel ci-dessous). On peut en déduire que aussi bien le CEC que les médiateurs agréés sont maintenant sur un même pied d'égalité pour les litiges transfrontaliers. Restera à trancher les honoraires pour correspondre au règlement.

Extrait du courriel reçu du SPF Economie le 29 janvier 2014 :

Chers partenaires Belmed,
Mesdames et Messieurs,

Belmed va bientôt comporter une fonctionnalité supplémentaire à savoir la possibilité de traiter des ***litiges transfrontaliers****. Si cela vous intéresse, je vous demanderai de bien vouloir me communiquer* ***le ou les pays européens que vous souhaiteriez pouvoir couvrir.***

Merci bien.

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Pascale GODIN *- Conseiller*
Direction générale Contrôle et Médiation
Division Médiation- Afdeling Bemiddeling
Numéro d'entreprise: 0314.595.348 ::: Disclaimer

Au niveau de la confidentialité

Le gestionnaire n'a pas accès aux informations relatives à l'identification du demandeur et de la partie mise en cause. De même les échanges qui interviennent entre le médiateur et les parties en litige sont strictement confidentiels et sécurisés.

Les demandes de médiation sont conservées durant cinq ans à dater de leur date d'introduction, dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Chaque médiateur est donc appelé à prendre d'initiative copie de ses demandes avant écoulement de ce délai.

Au niveau de la gestion des demandes

Si une demande de médiation reste en traitement sans faire l'objet d'action durant un certain laps de temps, un système d'alerte prévient automatiquement le médiateur. Après consultation des services de médiation collaborant à « Belmed », le délai à partir duquel le système d'alerte est déclenché est fixé à *(délai à convenir préalablement avec le médiateur)*. En cas d'absence de réaction du médiateur, le gestionnaire reçoit à son tour une alerte.
Les parties à la présente convention désignent chacune au moins une personne de contact pour traiter les problèmes liés au fonctionnement quotidien de la plate-forme.

Au niveau de l'indépendance du Médiateur

Le médiateur traite les demandes de médiation en toute indépendance notamment par rapport au gestionnaire « Belmed ». L'indépendance est renforcée puisque ce sont les médiés qui partagent les honoraires du médiateur suivant un accord. « Belmed » ne rémunère jamais les médiateurs.

Au niveau des responsabilités

Dès qu'une demande de médiation est communiquée - via Belmed - à un médiateur, le traitement de celle-ci relève uniquement et exclusivement de la responsabilité de ce médiateur.
Le gestionnaire ne peut être tenu responsable que de la gestion technique de la plate-forme.
Le médiateur s'engage à envoyer au gestionnaire, tous les trois mois, une liste datée et signée par ses soins reprenant la liste de toutes les personnes ayant accès à Belmed pour gérer des demandes relevant de ses compétences. Cette liste devra être mise à jour chaque fois qu'un membre quittera ses fonctions ou entrera en fonction. L'objectif est d'éviter que des informations liées aux médiations clôturées ou en cours ne puissent être encore exploitées à d'autres fins que celle de Belmed.
Chaque médiateur, personne physique, sera agréé par la Commission Fédérale de Médiation en matière civile et commerciale. Il accepte par ailleurs de pratiquer la médiation dans le cadre de l'assistance judiciaire. Preuve de ces éléments en sera fournie au gestionnaire de « Belmed ». Il s'engage par ailleurs à respecter le Code de bonne conduite du médiateur agréé tel que défini par la Commission fédérale de médiation dans sa décision du 18 octobre 2007.

Au niveau des statistiques

Le médiateur s'engage à utiliser – dans les meilleurs délais – la méthode harmonisée de classification des réclamations et demandes des consommateurs recommandée par la Commission européenne (cf. Recommandation du 12.05.2010 de la Commission relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes).

Grâce à cette méthode de classement, le gestionnaire comme le médiateur peuvent tirer des enseignements relatifs aux types de litiges traités par la plate-forme et des secteurs d'activités concernés via « Belmed » leur permettant de mesurer le nombre de demandes de médiation reçues, traitées (avec quel résultat) ou en cours de traitement. Une répartition sectorielle et par

problématique permet également de constater les priorités en termes de création de services de médiation.

Au niveau de l'évaluation

A chaque anniversaire de la convention, le fonctionnement de la plate-forme « Belmed » fait l'objet d'une évaluation. L'évaluation périodique de « Belmed » portera sur tout point mis à l'ordre du jour par les parties, relatif au fonctionnement passé et futur de la plate-forme, à son évolution, à toute action de communication. Il sera également question de la méthode de codification/classification des demandes de médiation, telle qu'encouragée par la Commission européenne dans sa recommandation du 12/05/2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes.

B) France :

« En France, il manque, à mon avis une véritable définition du médiateur pour permettre d'avancer et de fédérer le plus grand nombre » du président de l'Association des médiateurs européens : Maître Hirbod Dehghani-Azar – (Lexbase Hebdo édition professions n°160 du 21 novembre 2013).

Soulignons que la France dispose d'un grand nombre de médiateurs (qui est plus conséquent qu'en Belgique) dans le domaine de la consommation. D'autres ont été imposés dans de nombreuses sociétés publiques qui soit dit en passant ont été privatisées par la suite. Certains ont une compétence généraliste, d'autres sont spécialisés dans certains secteurs (banques, assurances...) tout comme il a existé le médiateur de la République qui a été remplacé depuis 2011, par le Défenseur des droits qui lui est un ombudsman. Ce dernier est considéré comme une autorité administrative indépendante. Nommé par le Président de la République pour un mandat de six ans, il est chargé de défendre les droits des citoyens face aux administrations et dispose de prérogatives particulières en matière de promotion des droits de l'enfant, de lutte contre les discriminations, du respect de la déontologie des activités de sécurité.

Actuellement on trouve comme médiateurs institutionnels :

- le médiateur de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur
- le médiateur du crédit aux entreprises
- le médiateur du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie
- le médiateur National de l'Energie

Mais il y aussi les médiateurs des entreprises publiques :

- le médiateur EDF
- le médiateur GDF
- le médiateur de l'Eau
- le médiateur des communications électroniques
- le médiateur de La Poste
- le médiateur de la SNCF
- le médiateur de la RATP
- le médiateur national du Pôle emploi
- le médiateur des Assurances

Tout comme en Belgique il existe la médiation judiciaire qui peut être soit de la médiation pénale ou civile. La désignation d'un médiateur de justice peut être demandée. Il existe deux formations l'une en matière familiale (il existe même la médiation familiale Internationale) et une seconde pour les autres cas de médiation (civile, commerciale et sociale).

La France a expérimenté différents systèmes de réglementation de médiation depuis le début des années quatre vingt dix mais le législateur s'en est saisi pour la première fois en 1995. A ce jour la médiation est réglementée par la loi, mais les règles ne sont pas rigides. La loi du 8 février 1995 est pour les méditions concernant les affaires civiles et commerciales. Plusieurs possibilités existent pour régler les litiges mais ce n'est guère populaire dans l'opinion publique. Notons que la médiation judiciaire connaît un succès limité.

Bref historique :

- Les conciliateurs de justice ont été créés par le décret n°78-381 du 20 mars 1978. Leur champ de compétence comprend les litiges de consommation ou de logement.
- Les Commissions de règlement des litiges de consommation ont été créées par l'arrêté du 20 décembre 1994. Elle examine les réclamations qui ne relèvent pas expressément d'une autre instance de règlement amiable spécialisé. Ces commissions ont été mises en place à titre expérimental dans neuf départements mais sont pratiquement devenues obsolètes. L'idée était séduisante, les décisions étaient prises de manières collégiales par des représentants des consommateurs et de professionnels, mais n'a pas eu le succès et les résultats escomptés.
- C'est également la création de plusieurs organes de médiation comme le Médiateur du Net, la Commission de règlement des litiges de locations, bon nombre d'entreprises privées ou publiques « s'offre » un service de médiation interne à l'entreprise comme le médiateur de la SNCF.
- Les boîtes postales 5000 jouent le rôle de manière partielle en orientant le consommateur vers l'organe de médiation compétent. Dans certains départements (dont Paris et la plupart des départements d'Ile de France), il est possible de s'adresser à un service compétent pour les petits litiges de consommation. Son fonctionnement est assuré par la DDCCRF.
- La législation française a été modifiée en 2000 (Loi 2000-321 du 12 avril 2000) pour de permettre au Médiateur européen de transférer directement une plainte à son homologue français.
- Constitué et créé en 2001 sous l'impulsion du Gouvernement et lancé en 2004 (pour le volet médiation en ligne), l'ancien forum des droits sur l'internet (FDI) se présentait comme une plate-forme de médiation en ligne pour régler les litiges liés à l'usage d'internet. Un site internet « www.mediateurdunet.fr » était en activité. En 2007, le Forum complète ses possibilités sur sa plate-forme en y ajoutant le traitement des litiges. Via la signature d'un protocole entre le Forum et la Cour d'appel de Paris en 2009, cette dernière propose une solution de résolution amiable en ligne aux justiciables. Cette expérimentation est couronnée de succès avec près de 95 % de dossiers résolus et est bien accueillie par le personnel judiciaire. Hélas, faute de subventions publiques, le FDI fermait en 2010. Mais sur neuf années, le FDI a comptabilisé 22000 dossiers, dont la moitié étaient recevables. Les possibilités de saisine par internet des médiateurs d'entreprise se développent aussi, rencontrant un grand succès.

Mais il existe toujours des lacunes suite à un manque d'organes de médiation dans certains domaines. Il arrive même que certains types de litiges ne puissent être réglés.

En 2005, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France est un des services du Centre Européen de la Consommation et fait partie du réseau européen ECC-Net, créé par la Commission européenne. Il existe 30 CEC mais celui de la France à la particularité unique d'être jumelé avec son voisin allemand. Quant à son financement c'est le même principe qu'en Belgique à savoir un subside de l'Etat et de la Commission européenne.
Le CEC France a pour missions de donner une plus grande confiance des consommateurs envers les différents types de résolutions des litiges transfrontaliers.
Ses missions sont :

- informer et conseiller les consommateurs sur leurs droits en Europe
- régler à l'amiable les litiges transfrontaliers de consommation

- promouvoir la médiation
- observer le marché européen et relayer les réclamations des consommateurs auprès de la Commission européenne et des instances nationales et européennes

Le 27 mars 2007, le Conseil National de la Consommation a remis un avis pour le développement du recours aux modes alternatifs de règlement des litiges comme une nécessité reconnue.

Le 1er janvier 2009, le gouvernement a publié le décret du 31 Décembre 2008 sur le statut de l'école nationale pour la formation des juges (Ecole Nationale de la Magistrature). Cette loi prévoit d'offrir des cours de formation à des personnes qui n'appartiennent pas à la justice mais qui peuvent exercer les fonctions de médiateurs ou de conciliateurs.

Le Conseil d'Etat s'est doté d'un rapport en 2009 en demandant au gouvernement d'harmoniser le cadre juridique des procédures de médiation. Une étude plus récente, du 29 Juillet 2009, également par le Conseil d'Etat intitulé « Développer la médiation dans le cadre de l'Union Européenne » dresse une liste de critères qui définit un système cohérent pour la médiation.

Puis, en 2010, suite aux Assises de la consommation du 26 octobre 2009, la loi n°2010-737 du 1er juillet 2010 a créé la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC). Elle était chargée de référencier les systèmes de médiation correspondant à des critères de qualité comme exposés dans sa Charte des bonnes pratiques.

Pour favoriser le développement d'une médiation de qualité, la Commission de Médiation de la Consommation a élaboré une charte des bonnes pratiques de médiation.

Cette charte :

- définit la médiation de la consommation et pose notamment le principe de gratuité pour le consommateur
- établit les principes et les règles à respecter par les médiateurs et les entreprises, secteurs et administrations qui mettent en œuvre un dispositif de médiation
- décrit les modalités de saisine et le processus de médiation
- prévoit que chaque médiateur doit établir un rapport annuel rendu public

L'ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011 a transposé en droit français la directive n°2008/52/CE qui a mis en œuvre ses dispositions. Elle permet d'articuler les dispositions générales portant sur la médiation avec les dispositifs spécifiques existant en matière de médiation de la consommation. La France marque vraiment son intérêt afin de stimuler l'essor de cette pratique. En préparation de la transposition, le législateur a introduit la suspension des délais de prescription des actions en justice (article du Code civil, issu de la loi du 17 juin 2008).

Le Décret de 2011 et son décret d'application du 20 janvier 2012 relatifs à la résolution amiable des différends ont vu le jour après des années de consultation et d'études menées par des entités publiques, les tribunaux et les praticiens du droit ont définis les principes de la médiation et s'applique à tous les dispositifs de médiation (conventionnels et judiciaires) afin de faciliter et d'encourager l'utilisation de la médiation portant sur les litiges nationaux et transfrontaliers. Le texte précise que le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence et efficacité. Il prévoit la confidentialité du processus de médiation. Une des

mesures est également la possibilité de donner la force exécutoire de l'accord en le soumettant au juge pour homologation. Le Décret nous livre sa définition de «médiation» qui est similaire à celui de la Directive.

Début 2013, la Commission de la Médiation de la Consommation avait référencié douze médiations correspondant aux critères de sa Charte. Pour précision, les médiations référenciées par la Commission de la Médiation de la Consommation sont indifféremment des médiations sectorielles (L'Association Médiation Communications Electroniques –AMCE- par exemple) ou des médiations d'entreprise (médiateur de GDF Suez, le médiateur d'EDF, du groupe La Poste...).

A ce jour le site de Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (une direction du ministère de l'Économie et des Finances) nous annonce que le projet de loi consommation est en seconde lecture au Sénat. *Le projet de loi Consommation vise à créer de nouveaux outils de régulation économique pour rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, rétablir une forme d'égalité des armes entre les acteurs économiques et agir sur les dépenses contraintes des Français pour libérer du revenu disponible. Plus que jamais, à l'heure où le pouvoir d'achat est une préoccupation majeure des Français, le Gouvernement se mobilise pour créer de nouveaux outils de régulation économique. Conjuguant renforcement de la protection des consommateurs et compétitivité, le rôle de l'Etat comme garant de l'ordre public économique est ainsi fortement réaffirmé.*

Voici les neuf mesures principales :

- création d'une action de groupe
- lutte contre les clauses abusives
- modernisation et renforcement des moyens d'actions de la DGCCRF
- renforcement des sanctions pour les auteurs de fraudes économiques
- lutte contre le surendettement et encadrement du crédit à la consommation
- assouplissement des conditions de résiliation des contrats d'assurance
- renforcement des droits des consommateurs sur Internet
- création d'indications géographiques pour les produits manufacturés
- développement de modes de consommation responsables

En France, la médiation est volontaire. La France est réticente à mettre en place un système de médiation obligatoire ou la conciliation, la plupart estime que la médiation devrait être fondée sur le libre choix des parties et devrait largement rester un processus libre. Dans le rapport Magendie, une majorité des membres du groupe de travail s'oppose à la création d'un système obligatoire de la saisine de la cour à la médiation. D'autres membres ont suggéré, cependant, que les parties bénéficiant de l'aide juridique soient tenues de participer à la médiation. Malgré le scepticisme sur la création d'un système obligatoire, cette approche est actuellement testée. Récemment, le gouvernement a promulgué une loi qui oblige les parties impliquées dans certains conflits familiaux à participer à la médiation. (Rebooting the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU - 2014).

Pour ce mémoire je me concentrerai uniquement sur le volet médiation et vente à distance concernant la loi Hamon de 2014. Elle a en effet instauré plusieurs interdictions dès lors que le client se trouve dans une situation financière difficile. La notion de consommateur ne fait pas l'objet d'une définition légale puisque le code de la consommation n'établissait pas de

définition juridique du consommateur. Depuis la loi du 17 mars 2014, a instauré une définition officielle. Elle introduit un article préliminaire au sein du Code de la consommation (avant le livre Ier). Cette nouvelle définition n'est que la transposition de la directive 2011/83 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011. Ainsi, les « non-professionnels » peuvent bénéficier comme les « consommateurs » des règles relatives aux clauses abusives, à la reconduction des contrats portant sur des prestations de services et ou encore celles relatives aux contrats de services de communications électroniques. Les dispositions propres au démarchage accordent la protection aux « personnes physiques ».

Concernant la vente à distance, le délai de rétractation est porté de 7 à 14 jours. Il permet au consommateur de bénéficier d'un temps de réflexion plus long suite à un achat en ligne. S'il se rétracte ou s'il constate un défaut de fabrication du produit, il doit désormais être remboursé dans ce laps de temps. Par ailleurs, le professionnel est désormais contraint à livrer les biens achetés par internet au plus tard dans les 30 jours suivants la commande. Au niveau de la médiation, il y a obligation d'information du consommateur par le professionnel, lors de la conclusion d'un contrat écrit, de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (Art. L. 133-4 nouv., c. conso.).

Pour le professionnel, c'est l'assurance de perdre moins de temps et d'argent (puisque le recours à un avocat n'est pas obligatoire) pour mettre un terme à un litige qui l'oppose à un consommateur. (Recours facilité à la médiation par les particuliers
Le 24/09/2013, par la Rédaction de Net-iris, dans Civil / Contrat & Responsabilité).

Pour conclure sur ce Règlement UE 524/2013, actuellement, la France n'a pas encore défini quel sera l'opérateur. C'est toujours à l'état de discussion et l'Etat français prépare la loi de transposition « théoriquement » pour février 2014. C'est le Ministère de l'Economie qui a en charge ce dossier et prépare un texte et projet de loi. Le CEC France espère être choisi et ainsi devenir cet intermédiaire pour remplir le rôle « d'aiguilleur », et d'envoyer vers le bon médiateur en fonction du litige.

C) Allemagne :

En Allemagne la médiation semble provenir d'un élan d'autorégulation des acteurs économiques qui préfèrent s'en remettre à leurs propres médiateurs qu'à la justice traditionnelle. C'est ainsi que de nombreuses associations professionnelles et organisations commerciales ont mis en place des structures chargées de la résolution extrajudiciaire de litiges entre consommateurs et professionnels. Ils ont plus un système de type médiation-conciliation que de médiation pure. On ne trouve donc pas une seule sorte de mode alternatif de règlement des litiges, mais une multitude d'organes à travers le pays qui ont des compétences régionales et sectorielles dans chacun des 16 Länder que compte l'Allemagne fédérale. Il faut noter que tous les services de médiation-conciliation régionaux et/ou sectoriels existants ne respectent pas les sept principes de la recommandation de la Commission européenne de 1998 (entre autre pas de règlement de procédure). Il est très difficile pour le consommateur de se retrouver au milieu des différents types de médiation-conciliation sans l'aide d'un expert.

La Loi sur la médiation allemande, n'est en vigueur que depuis le 26 juillet 2012. C'est la principale source de la loi pour la médiation. Comme vu précédemment il y avait peu de dispositions relatives à la médiation au niveau fédéral et des Etats. La plupart des dispositions ont été trouvées dans les règlements particuliers des organisations professionnelles et de consommateurs. La Loi sur la médiation suit les recommandations de la directive sur la médiation de l'Union européenne, mais va plus loin en incluant la médiation familiale. La Loi sur la médiation ne fait pas de distinction entre les différents types de conflits aux fins de déterminer son applicabilité. Par conséquent, la loi s'applique à tous les types de litiges, sauf pour la médiation menée par les juges de la conciliation. La Loi sur la médiation s'applique aux cas nationaux et transfrontaliers. Par conséquent, il existe un système unique en Allemagne. La médiation demeure un processus tout à fait volontaire. Selon le Code de médiation allemande (Mediationsgesetz), il existe une législation qui permet aux Etats fédéraux pour établir des procédures de conciliation obligatoire en tant que condition préalable au procès pour des cas de petites créances (jusqu'à 750 €), plaintes pour diffamation, conflits de voisinage et certaines réclamations découlant d'une violation de la loi générale sur l'égalité de traitement.

Les mesures de la Commission européenne pour le règlement amiable des litiges en Europe
En respectant les recommandations de la Commission européenne (recommandation 98/257/EC) dès les prémisses du projet, le Médiateur en ligne fait figure d'exemple pour les futurs organes extrajudiciaires au sein de l'Union européenne. En novembre 2011, la Commission européenne a en effet présenté des mesures visant à créer des organes extrajudiciaires de qualité pour tous les litiges de nature contractuelle entre les consommateurs et les entreprises. Ces mesures (directive 2013/11/UE et règlement 524/2013) ont été adoptées par le Parlement européen en mars 2013 et sont entrées en vigueur en juillet 2013. Afin d'aider le consommateur à trouver l'organe extrajudiciaire national compétent (par ex. le Médiateur en ligne), une plateforme européenne en ligne sera créée pour les litiges relevant du commerce électronique.
Grâce à une coopération étroite avec les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, également implantés au sein de l'association franco-allemande Centre Européen de la Consommation, les cas transfrontaliers font partie intégrante des missions du Médiateur en ligne, et ce depuis sa création. En disposant dans tous les pays de l'UE d'organes extrajudiciaires tels que le Médiateur en ligne allemand, les mesures de la Commission

européenne pourraient être mises en œuvre dès aujourd'hui. Preuve que ce Médiateur s'illustre comme un projet résolument novateur et précurseur. (Rebooting the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU - 2014).

Le Centre Européen de la Consommation Allemand (qui travaille en fusion avec le CEC France) a mis en place depuis la mi-juin 2009 le projet pilote « Médiateur en ligne du Bade-Wurtemberg ». Soutenu dés sa création par le Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg, il bénéficie depuis juillet 2011 de la confiance du Ministère de l'Environnement, de l'Energie, de l'Agriculture et des Consommateurs du Land de Hesse. En avril 2012, le Land de Bavière et la société allemande Trusted Shops ont rejoint le projet, ainsi que le Land de Berlin en décembre 2012, la DEVK (société allemande d'assurance) en janvier 2013, le Land de Rhénanie-Palatinat en mars 2013 et le BDD (association allemande de la vente directe) en avril 2013. Ce partenariat étant conforme aux dispositions de la Directive 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.

A la lecture du site du CEC Allemagne, ce dernier espère aussi devenir l'opérateur unique, du moins il se positionne en tant que tel. Pour cela il doit dans un temps rapproché donner la possibilité à tous les consommateurs Allemands et résidants en Allemagne de bénéficier du Médiateur en ligne, ce qui n'est pas le cas à ce jour. En même temps le Médiateur doit poursuivre sa coopération avec les CEC pour traiter les litiges transfrontaliers.

C. TROISIEME PARTIE :
Evaluation des dispositions mises en place

I) Avantages de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et de son Règlement UE 524/2013

Certes la médiation (les MARC) se développe et est amenée à encore se développer mais il faut remettre le consommateur au centre des débats, c'est précisément ce que cette Directive et règlement essayent de réaliser.

Le souhait de la commission est que cette législation soit l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance, de renforcer la confiance et de progresser vers l'achèvement du marché unique. Mais ce n'est pas encore gagné, il faudra impérativement communiquer au mieux.

En effet, cinq ans et demi après son adoption concernant la directive sur la médiation (2008/52/CE), la médiation en matière civile et commerciale est utilisée dans moins de 1% des cas dans l'Union européenne. L'étude *(Rebooting' the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU – 2014),* a sollicité les points de vue de 816 experts de toute l'Europe. Elle montre clairement que les résultats sont décevants. Avec cette nouvelle Directive et Règlement on peut espérer du changement surtout via la plateforme et les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies.

C'est effectivement un progrès considérable vers la médiation « obligatoire » dans tous les domaines commerciaux, services qui pourront toucher également les prestations fournies par les artisans aussi.

La médiation en Europe confère indéniablement au consommateur une meilleure sécurité juridique et la possibilité pour celui-ci de faire valoir ses droits sans avoir à recourir à un avocat et engager des frais disproportionnés par rapport au montant du litige. Ces Directive et règlement facilitent l'accès à l'ensemble des médiateurs de tous bords en garantissant une médiation de qualité. C'est un progrès dans le sens où la médiation devient une option ou un passage (pour celui qui le souhaite) pour le règlement extra-judiciaire des conflits. Cela ne la rend pas obligatoire, fort heureusement.

Via la plate-forme, la médiation est rapide, sûre, simple, bon marché, flexible, autonome, permet d'éviter des procédures en justice et les coûts y afférents. De plus elle favorise l'économie de carburant, de papiers et cela est un plus pour l'environnement.

Cela devrait s'adapter parfaitement pour les plaintes connaissant un faible montant engagé dans certains litiges de consommations. Il faut donner la possibilité aux parties qui ne parviendraient pas à s'entendre à l'amiable de s'adresser à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges dans le cadre d'une procédure simple, rapide, efficace, confidentielle et peu onéreuse.

Attention tout de même que ce système de "plainte électronique" n'ait pour effet de confondre le processus de médiation avec le processus judiciaire. Le médiateur devra être vigilant et gérer au mieux ce problème.

Le consommateur français ou belge prend de plus comme habitude d'acheter sur la toile, c'est indéniable. Il était temps de donner des outils plus compétitifs afin de mieux « réguler » les litiges via la médiation en Europe. Les années 2014 et suivantes seront, je pense, celles de « l'e-commerce ».

Il est important de bénéficier d'un médiateur de qualité pour chaque service, cette Directive et règlement devraient permettre d'éviter les soi-disant médiateurs autoproclamés ou désignés (par exemple concernant les compagnies d'assurances, qui sont d'abord là pour leur patron et éviter le procès). Et qui sont souvent des « médiateurs » non-formés !

Il sera impératif que les médiateurs conventionnels puissent rassurer le grand public en général et les consommateurs en particulier. Tout sera dans la communication…

II) Inconvénients pratiques et informatiques de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et de son Règlement UE 524/2013

C'est toute la partie informatique qui sera lourde à la mise en route d'un tel système. Elle devra subir au début de nombreux réglages et mises à jour. Il faut absolument travailler avec une « plate-forme » informatique sûre, stable et efficace. Penser à des sauvegardes (dans les limites de la loi concernant la durée des informations collectées).

En ce début d'année, le Gema (Groupement des entreprises mutuelles d'assurances) a alerté, dans sa lettre d'information, sur les effets à venir de la directive sur le «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation», adoptée le 12 mars 2013 par le Parlement européen. Celle-ci, en étendant la possibilité pour le consommateur de s'adresser à un système de médiation en cas de litige, bouleverserait les dispositifs actuels de médiation professionnelle dans l'assurance. Pour le Gema, vu que cela s'applique à tous les domaines de la consommation, assurances comprises, le Gema « perdrait » de son pouvoir en terme de médiation propre. *Le Gema redoute que la transposition de ladite directive dans le droit français (au plus tard le 9 juillet 2015) contraigne «les mutuelles du Gema à abandonner un système performant, reconnu et souple de médiation pour passer finalement à un système moins protecteur des intérêts des sociétaires-consommateurs». (L'Argus de l'Assurance).* A titre personnel je pense que c'est une mauvaise lecture du Gema et qu'à force de diviser la médiation on se noie et on perd l'essentiel. Cela est, me concernant, un bel outil utile.

Actuellement même au sein des différents organes et organismes de médiation, peu connaissent cette dernière Directive et son dernier Règlement. Que dire du citoyen « lambda » de l'Union européenne qui manque de connaissance ou des professionnels quant à l'existence même de ces mécanismes ou à leurs modes de fonctionnement ou tout simplement des différences linguistiques. Il faudra absolument travailler, soigner la communication sur les nouvelles possibilités européennes pour la médiation des litiges de consommation. Mais la directive et le règlement visent précisément à apporter des réponses à ces difficultés.

On peut aussi soulever le fait que le commerce en ligne a le vent en poupe en France comme en Belgique et dans d'autres Etats de l'Union européenne. Mais cet essor ne risque t'il pas d'hypothéquer à l'avenir le Droit social et une perte d'emplois ? Le risque étant bien entendu la délocalisation des travailleurs vers des pays hors Europe ? Avec le développement de l'e-commerce, une entreprise peut désormais opérer à distance, depuis un pays qui offre un cadre légal et fiscal plus confortable. Et quid des litiges ?

Le nouveau texte n'harmonise pas les différentes appellations de médiateur, conciliateur, ombudsman et arbitre.

Autre inconvénient d'un système informatique où les parties ne se « rencontrent » que virtuellement, les émotions et ressentis n'auront pas l'occasion d'être exprimés en « face à face », ce qui dans une médiation en présence physique des médiés est le cas.

III) L'accès au juge dans la résolution amiable des litiges « en ligne »: droit fondamental

Il faut toujours garder en mémoire que la résolution amiable des différends a pour but d'éviter le procès. Mais si le litige ne parvient pas à se résoudre à l'amiable, il faut laisser l'accès au juge étatique qui lui souverainement rendra jugement. Ce dernier a une supériorité de rang, de dignité et de droit.

Si la Directive européenne et son règlement souhaitent la gratuité lors de la résolution des litiges en ligne en passant par un médiateur interposé, pourquoi ne pas garantir également la gratuité à l'accès à la justice (au procès) si la « médiation en ligne » échoue.

En France, depuis le 1er octobre 2011 (décret n° 2011-1202 du 28 septembre 2011), les justiciables devaient s'acquitter d'un timbre fiscal de 35 euros pour engager une majeure partie des actions en justice. Cette taxe visait à financer l'aide juridictionnelle, qui permet à des personnes à faibles ressources d'accéder à la justice.
Cette taxe de 35 euros facturée aux particuliers pour saisir la justice sera supprimée à compter de 2014, a indiqué la garde des sceaux. Pour la Ministre Christiane Taubira, la situation actuelle était pénalisante pour de nombreuses personnes désireuses d'avoir accès notamment au juge aux affaires familiales ou au conseil des prud'hommes. "Les salariés doivent pouvoir recourir à la justice dans des conditions qui ne les fragilisent pas".
Dès lors, elle a obtenu du premier Ministre, Jean-Marc Ayrault, une dotation budgétaire qui permette de compenser cette perte de recettes pour 2014, en attendant qu'une solution pérenne soit trouvée.

Tout dépend où chaque Etat et l'Europe décident « d'investir » et de mettre les moyens. Il me semblerait logique que si l'on prône la gratuité de la médiation en ligne de proposer également la gratuité du litige devant la justice si ce dernier n'est pas résolu via le médiateur « en ligne ».

Via la résolution des litiges en ligne on ne peut éluder, le cas échéant l'accès au juge. Même pour un montant ou une affaire dérisoire. Il serait impensable et contraire à l'article 6 de la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales ou chaque personne à Droit à un procès équitable.

Article 6 – Droit à un procès équitable

- *Toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement, publiquement et dans un délai raisonnable, par un tribunal indépendant et impartial, établi par la loi, qui décidera, soit des contestations sur ses droits et obligations de caractère civil, soit du bien-fondé de toute accusation en matière pénale dirigée contre elle. Le jugement doit être rendu publiquement…*

La finalité première de la Convention européenne des droits de l'homme, dans une société démocratique, est d'assurer, pour chaque affaire, que la décision du juge respecte le droit à un procès équitable. On risque de « violer » ce droit fondamental si le requérant, le cas échéant, n'a pas droit à une juridiction. Il est donc impératif de laisser ce choix également. Néanmoins il faudrait également tendre vers une harmonisation des législations nationales afin de bénéficier d'une sécurité juridique.

IV) La valeur probante de l'écrit numérique dans les résolutions amiables des litiges en ligne

Théoriquement tant en France qu'en Belgique, voire même dans l'Union Européenne la valeur probante de l'écrit numérique dans les résolutions amiables des litiges en ligne ne devrait poser aucun problème majeur. La législation belge en matière de signature électronique est conforme à la directive 1999/93/CE du Parlement européen et du Conseil sur un cadre communautaire pour les signatures électroniques. Pour la France c'est la loi n°2000-230 du 13 mars 2000 qui a permis cette égalité en modifiant l'article 1316 du Code Civil lequel dispose désormais : « la preuve littérale, ou preuve par écrit, résulte d'une suite de lettres, de caractères, de chiffres ou de tout autres signes ou symboles dotés d'une signification intelligible, quels que soient leur support et leur modalité de transmission ». L'article 1316-3 du Code civil se charge de confirmer : « l'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier ».

En effet ces documents sont signés via la signature électronique. Cette dernière est une donnée électronique qui est jointe où liée à d'autres données électroniques et qui sert de méthode d'authentification. Cette signature peut être utilisée pour identifier le(s) signataire(s) d'un acte juridique accompli par voie électronique.

« La signature électronique a une valeur juridique et elle est recevable comme preuve en justice. Il faut toutefois qu'elle réponde à certains critères de sécurité technique afin d'être reconnue comme équivalente à la signature manuscrite. Lorsque ces critères de sécurité technique sont rencontrés, on parlera, de signature électronique qualifiée. » (Portail Belgium.be).

« En pratique, la signature électronique n'est pas encore la solution idéale. Non seulement elle ne peut pas être utilisée pour certains actes (droit de la famille, les contrats ayant recours à des sûretés personnelles ou réelles) mais en plus, la présomption de fiabilité instituée par le législateur est quasi impossible à mettre en œuvre du fait de conditions trop restrictives et de la possibilité offerte au juge de la remettre en cause (article 288-1 Nouveau Code de procédure civile) ». (Alexandre Rodrigues - Juriste spécialisé NTIC)

Par conséquent, l'écrit numérique a donc la même valeur probatoire que l'écrit papier. Mais les conditions pour en faire un mode de preuve ne sont pas toujours évidentes à remplir.

In fine, en cas de doute, c'est le juge qui tranchera si la signature ou l'écrit numérique est bel et bien valable ou non, ce qui garantit une protection supplémentaire au citoyen.

V) Applications et descriptif de la médiation

La médiation est une forme non juridictionnelle de règlement des litiges dans la mesure où le rôle du médiateur se limite à « proposer » une issue et à aider les individus à l'atteindre. La médiation, contrairement à l'arbitrage, ne relève pas de la « justice privée » dans la mesure où le médiateur est souvent sous le contrôle d'un juge public. La médiation trouve sa place dans l'activité des juridictions, à l'ombre du juge qui joue un rôle majeur à travers son pouvoir de désignation des médiateurs et de ratification des propositions qu'ils peuvent faire.

Ajoutons que la médiation reste une procédure généralement peu coûteuse même si les parties doivent payer le médiateur.

Les services de médiation occupent aujourd'hui une large place dans notre société et les différentes législations et directives européennes ont encouragé l'apparition de la médiation des conflits. A ce jour elle a pris place dans la plupart des pays européens suite à l'évolution actuelle de la société qui choisit de plus en plus de régler à l'amiable les litiges de façon à ce que chacune des parties s'y retrouve et ne perde pas face à un jugement au tribunal par exemple.

Il a lieu de modérer cette médiation « virtuelle » de la dernière Directive de la commission européenne concernant les achats de consommation, je pense que l'on peut envisager de classer les dossiers en trois catégories.

Exemple des trois types :

1. les dossiers qui peuvent se régler en ligne : soit dans un premier temps les dossiers qui peuvent s'introduire via une plate forme internet puis la présence physique du médiateur est nécessaire. Par contre il y a des dossiers qui peuvent se régler dans leur entièreté « en ligne », je pense aux dossiers où les aspects relationnels ne sont pas trop « mis » en avant et pour les litiges commerciaux de faible montant. On pourrait également envisager de médier les parties via une vidéo-conférence, ce qui serait un moyen alternatif.
2. En médiation « physique », pratiquement tous les dossiers à l'exception de ceux de droit pur.
3. Les dossiers qui doivent impérativement « passer » par le juge. Tels les dossiers ou les parties n'ont pas les moyens de payer un accord financier conséquent ; ou les parties veulent impérativement un jugement de principe de droit ; ou les dossiers n'ont visiblement pas d'intérêt commun entre les parties.

Le grand souci de la résolution des litiges amiables en ligne ne concerne pas l'ensemble des citoyens européens. Il y a et j'oserai dire il y aura encore longtemps ce que l'on appelle « la fracture numérique ». Comment demander soit à des personnes âgées non reliées à l'internet, aux Roms, aux citoyens habitant dans des endroits où c'est impossible de se relier au net de contacter les services d'un médiateur gratuit « en ligne » ? C'est une des raisons pour laquelle il est plus que nécessaire de garder en recours la possibilité de recourir à un médiateur « physique » mais aussi au service d'un juge pour ceux qui ne désirent pas la médiation. Et puis surtout c'est un droit fondamental.

Autre effet qui pourrait être néfaste si la communication publicitaire de la résolution aimable des litiges en ligne serait basée sur une publicité de type commerciale. Il est impératif que cela reste dans des mesures acceptables, en y indiquant simplement la possibilité d'une résolution en ligne du litige à la fin du contrat ou du courriel. Il n'y a pas lieu de « déraper » et d'en faire plus de façon à inciter automatiquement les citoyens à aller en recours puisque cela sera gratuit. Afin d'éviter également ce phénomène, il serait judicieux de limiter le montant de la transaction à porter en médiation. La publicité tout comme la communication peut véhiculer des messages (sans le vouloir) néfastes à la société. Il est donc essentiel de garder le contrôle pour qu'elle soit saine et véridique. Il faut impérativement garder une étique de la communication.

Pour moi un médiateur qui « travaille » pour une compagnie d'assurance, par exemple, n'est pas réellement un médiateur puisqu'il dépend financièrement de cette compagnie. Dans un tel cas comment assurer l'indépendance totale du médiateur ? De même pour l'ombudsman au sein de l'Europe puisqu'il bénéficie d'un mandat le temps d'une législation ? Un changement de majorité, de personne au sein de l'Europe et l'ombudsman mis en place peut être « changé » au profit d'un autre ayant plus de points de convergences avec la nouvelle commission ? Un médiateur doit pouvoir exercer son métier sans crainte et sans pression. Cela me semble être une condition *sine quo none*.

En principe, les services d'ombudsman travaillent en totale indépendance vis-à-vis de la société qui les a créés mais on peut légitiment s'interroger sur leur indépendance réelle. Mais ils sont efficaces, très utiles et sont un des modes de résolution amiable des litiges. Leur mission consiste à écouter, à enregistrer les plaintes et autres désagréments des consommateurs et ont souvent des compétences limitées. Ils tentent d'y remédier d'une manière plus ou moins informelle (tout comme l'ombudsman européen, il peut également transmettre des recommandations). Les ombudsmans ont plutôt une mission de conciliation et non de médiation. En effet, le citoyen ne peut pas choisir son « ombudsman » comme il peut choisir son médiateur (tant dans une médiation judiciaire que privée).

VI) Prescription en matière de droit de la consommation et médiation

COMMISSION EUROPEENNE

Le considérant 45 de la directive 2013/11/EU relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation stipule que les Etats membres " *devraient avoir la possibilité de prévoir, entre autres, que les délais de prescription n'expirent pas pendant une procédure de REL* ".

Cette disposition est reprise à l'article 12 de cette même directive :

Article 12
Incidence des procédures de REL sur les délais de prescription
1. Les États membres veillent à ce que les parties qui, pour tenter de régler un litige, ont recours à des procédures de REL dont l'issue n'est pas contraignante, ne soient pas empêchées par la suite d'engager une action en justice en rapport avec ce litige en raison de l'expiration du délai de prescription au cours de la procédure de REL.
2. Le paragraphe 1 est sans préjudice des dispositions sur la prescription figurant dans les accords internationaux auxquels les États membres sont parties.

La prescription étant une matière régie par le droit national, il convient donc de vérifier dans le droit du pays où la procédure judiciaire sera entamée si une suspension de la prescription est prévue ou non et, le cas échéant, sous quelles conditions.

BELGIQUE

Dans le cas d'une médiation volontaire et à partir de la signature du protocole de médiation, le délai de prescription de l'affaire est suspendu pour toute la durée de la médiation. Il n'y a pas de prescription avant la fin de la médiation.

La suspension de la prescription n'expirera qu'un mois après la notification faite par une des parties ou par le médiateur à l'autre partie (aux autres parties), de sa volonté de mettre fin à la médiation. Cette notification doit se faire par lettre recommandée.

Dans le cas d'une médiation judiciaire, la question de la prescription ne se pose évidemment pas vu que l'affaire est déjà portée devant un juge.

Suite à une grande réforme du Conseil d'Etat, ce dernier désire encourager l'accès à la médiation. Maintenant le délai de recours en annulation au Conseil d'Etat est suspendu en cas de médiation. Cette nouvelle règle est entrée en vigueur le 3 février 2014. Le législateur harmonise davantage la procédure de médiation et la procédure de recours devant le Conseil d'Etat. Quiconque introduit une réclamation contre un acte ou un règlement peut s'adresser au Conseil d'Etat ou, dans certains cas, chercher son salut dans la médiation. Désormais, les deux procédures tiennent compte l'une de l'autre. *(Source: Loi du 20 janvier 2014 portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'Etat, M.B., 3 février 2014 (art. 7 et 37).*

Pour ce qui relève du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation tel qu'il est organisé par le Livre XVI du Code de droit économique (Loi du 4 avril 2014 portant insertion

du Livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique), le volet applicable aux procédures n'est pas encore entré en vigueur. L'entrée en vigueur est fixée au 1er janvier 2015. Enfin, son application ne sera possible que pour les procédures offertes par des entités qualifiées.

L'article XVI .27. § 1er. prévoit que dès qu'une entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus. La suspension court jusqu'au jour où l'entité qualifiée communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.25, § 1er, 8° ;

- ou bien, quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.25, § 1er, 13°.

L'article XVI .27. § 2. Dès que l'entreprise est informée que l'entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise est également suspendue, jusqu'au jour visé au paragraphe 1er, § 2.

En l'occurence, une demande de prescription peut-être valablement introduite par courriel auprès d'une entité qualifiée.

FRANCE

La loi n°2008-561 du 17 juin 2008 a réformé le droit pour simplifier les prescriptions civiles. Le nouveau Code civil a donc été modifié aux articles 2234 à 2239 avec entre autre la suspension des délais de prescription en médiation et conciliation.

Il s'agit d'un élément majeur de la réforme car il est de nature à favoriser le règlement amiable des litiges sans priver les consommateurs de leurs droits d'accès à la justice.

En application de l'article 2238 nouveau : « La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. »

Le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. »

Trois règles à retenir :

- Les juges ne peuvent pas soulever d'office un moyen résultant de la prescription (article 2247).

- Les parties peuvent soit invoquer la prescription soit y renoncer (article 2248 du code civil). Les parties peuvent invoquer la prescription en tout état de cause c'est à dire à tous les stades de la procédure.

- Un aménagement conventionnel de la prescription est permis (article 2254 du code civil). Les parties peuvent en augmenter le délai dans une limite fixée à 10 ans ou le réduire avec une limite fixée à un an.

CONCLUSION :

La médiation a acquis depuis ces dix dernières années une certaine et probante reconnaissance légale grâce aux diverses décisions des instances européennes.

L'objectif recherché par la dernière Directive n'est pas une harmonisation totale des systèmes de médiation, les MARC qui sont diversifiés en Europe. C'est une plus grande exigence de qualité et de cohérence qui est notifiée, de façon à ce que les consommateurs et professionnels puissent connaître l'existence de ces procédures. On peut comparer cela à un guichet unique européen des consommateurs pour la médiation et autres types de résolutions amiable des conflits.

La problématique n'est pas nouvelle et existe depuis que les achats se sont développés sur internet. Comme on peut déjà le voir dans la doctrine de 2006.
En effet, tant pour le Médiateur européen que pour les Etats membres, la médiation n'est pas encore assez connue et reconnue. Il faut impérativement continuer à informer le grand public de cette pratique. Ces Directive et Règlement de 2013 devraient contribuer à son développement et devenir une priorité. De plus cela permettrait de désengorger les tribunaux. Pourquoi ne pas proposer systématiquement la médiation voire à l'imposer d'office lorsque un litige se situe en dessous de « x » € dans n'importe quel type de médiation (en ne prenant pas en compte le « on-line » puisqu'il devrait être gratuit !).

Même si le médiateur ne possède pas la solution à tous les problèmes, le recours au processus est simplifié et direct. Le coût engendré étant pratiquement réduit à néant, voire nul aux conditions que les Etats respectent la Directive et son règlement. En outre on peut observer que les citoyens sollicitent les ombudsmans (pas les médiateurs judiciaires agréés) dans le seul but d'obtenir des éclaircissements sur leur situation administrative.

La médiation démontre qu'elle n'est sûrement pas une solution à toute situation de conflit. Nous vivons actuellement une mutation profonde de notre société et nous sommes tous obligés de revoir nos méthodes, de mettre de côté nos a priori, à tous les niveaux, du dirigeant d'entreprise aux professionnels en charge du juridique, des ressources humaines aux finances de l'entreprise.

Néanmoins tous estiment que ce mode de règlement des conflits va se développer de façon exponentielle du à la mondialisation de l'économie et de la communication numérique qui sont en plein essort. En effet, les ADR se développent parce qu'ils offrent une réponse adaptée à des besoins divers et de mieux en mieux identifiés.

Et peut-être aussi que l'Etre Humain commence à « penser » différemment dans les litiges. Les modes alternatifs de règlement des conflits sont une nouvelle manière d'aborder les conflits et de les résoudre. Les parties ne s'affrontent plus. Au contraire, elles s'engagent dans un processus de rapprochement et elles ont le choix de la méthode de résolution de ce dernier. Il est intéressant que des personnes en conflit puissent en étant « guidées » prendre part à la résolution de leur problème.

Mais il serait intéressant de légiférer et de redéfinir au niveau de l'Europe sur les différents statuts (médiateur, ombudsman, conciliateur, arbitre) ainsi qu'au niveau de leurs formations, afin d'être cohérent entre les résolutions d'ADR concernant deux consommateurs de pays

différents. Pour les médiateurs, il faut impérativement une indépendance vis-à-vis des médiés et aucun lien de subordination. Il doit être indépendant vis-à-vis de l'Etat et des entreprises.

Heureusement il reste du travail pour améliorer les différents statuts qui, de toute façon, évolueront au fil du temps tout comme la société. Il faut rester vigilant et les modifier juste à temps ! Il faut pouvoir se remettre en question, se former, suivre et pourquoi pas participer à l'évolution des lois et à l'unification des statuts entre tous les Etats membres. On peut aussi aller encore beaucoup plus loin puisque internet nous permet des transactions avec toute la planète. On pourrait prendre comme exemple, la firme APPLE qui fait payer les 2 ans de garantie alors que tout consommateur européen a droit à ces deux ans de garantie gratuitement. Affaire à suivre !

Nous vivons dans un monde en profonde mutation marqué par l'individualisme dans une société de plus en plus virtuelle due, entre autre, à l'expension de l'internet. De surcroit les réseaux sociaux tissent nos vies, cependant jamais nous n'avons été si seuls, comme si la proximité virtuelle nous éloignait de l'autre.

Cette attitude de repli sur soi en raison de la peur de « l'autre » et d'une vision plus personnelle, individuelle que se font les individus de leur vie familiale et sociale rassure les gens sur leurs droits et sur leurs fragilités dans une vie collective qui aurait perdu ses repères classiques et qui resterait à réinventer. Les conflits existent à tous les niveaux de la société, que ce soit à l'école, dans les quartiers, en entreprise ou dans les relations commerciales et ils trouvent leur expression paroxystique au seuil des prétoires, là où l'espoir que la décision d'un sage puisse enfin rencontrer la certitude malmenée d'avoir raison s'étiolerait, une dernière fois. Plus tôt nous apprendrons à gérer nos vies, plus tôt nous pourrons éviter cet échec qui est celui d'une sentence, même celle qui donne raison. Ce sont sûrement de multiples raisons à l'émergence de ce nouveau mode de résolution des conflits ; une transformation du rapport qu'entretient notre société avec les lois, la justice et l'Etat qui donnent des raisons plus que valables de recourir à un mode de résolution amiable des conflits plutôt qu'une action en justice (du moins si le litige trouve son dénoument via les MARC).

La médiation humanise le règlement du conflit et s'adapte à la personnalité et aux problèmes particuliers de chaque acteur alors que les lois sont générales et ne tiennent pas compte des particularités des êtres humains ni des circonstances. Le citoyen à la chance de pouvoir prendre une place plus active dans le conflit et de se rendre plus responsable. Ce qui fait la particularité et la force de la médiation (la négociation, l'arbitrage, la procédure judiciaire) ...est la place faite à l'expression des émotions. Et elle est vraiment essentielle pour permettre à chaque protagoniste de pouvoir passer ensuite à une parole plus raisonnée. De même, en restituant la responsabilité aux intéressés, les médiateurs deviennent des acteurs sociaux à part entière en renouant des liens sociaux, en réduisant ou éliminant le conflit à l'avenir, en rétablissant une solidarité de proximité.

Nous ne pouvons qu'adhérer à la conclusion de Louise-Marie Henrion : *« La connaissance de cet outil est bénéfique pour chacun de nous, qui que nous soyons, car nous sommes tous confrontés dans notre quotidien à des occasions de conflits que les principes de la médiation peuvent nous aider à dépasser. Par ce chemin, nous contribuerons chacun à une pacification autour de nous, qui servira l'ensemble de la communauté. »*