Résoudre un litige transfrontalier

7 février 2022

Pensez au Centre Européen des Consommateurs

Il reste incontestable que les litiges les plus représentés dans vos permanences sont très majoritairement des litiges « franco-français ». Mais avec l'explosion d'internet qui facilite les échanges commerciaux sans contrainte d'espace, vous aurez de plus en plus souvent à examiner des litiges qui opposent votre adhérent à une société établie dans un **pays étranger**.

Si votre adhérent est en conflit avec une **société étrangère** il conviendra peut être de discuter alors de la loi applicable, française ou étrangère (que nous ne maîtrisons pas) et également du tribunal compétent pour entendre le litige (un tribunal français peut trancher sur la base d'un droit étranger et inversement). Face à une société **non européenne**, vous pourriez même vous trouver devant un cas insoluble. Si votre adhérent est en conflit avec un société chinoise, par exemple pour une commande de smartphone non livré, défectueux, inutile d'espérer un recours véritable.

Mais la plupart des **litiges transfrontaliers** que vous aurez à traiter seront conclus au sein de l'**Union Européenne**, c'est un fait. L'harmonisation des réglementations pour une libre circulation n'y est peut être pas étrangère. Et c'est plutôt une bonne nouvelle car les **consommateurs européens** bénéficient de **droits renforcés**.

L'harmonisation ne règle pas tous les problèmes car les droits ne sont pas tout à fait identiques selon les pays de l'Union. Il vous faudra peut-être appliquer un **droit étranger** parfois moins exigeant que le nôtre.

Exemple : nous avons l'habitude de valider nos commandes en ligne d'un deuxième clic, le premier ne suffisant pas pour nous engager. Les allemands fonctionnent différemment, un clic suffit pour valider une commande.

Autre avantage de conclure nos contrats au sein de l'Union Européenne, nous disposons de relais pour comprendre vos droits. Des relais ayant pour mission, non seulement de nous informer mais aussi de nous faciliter la tâche, voire d'accompagner l'adhérent dans la résolution de son différend transfrontalier :

Les Centres Européens des Consommateurs (CEC)

Dès 1993, nous disposions déjà pour nos **consommateurs français** en litige avec un professionnel européen, des services d'une association franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs : le « **Centre Européen de la Consommation** » créée à Kehl en Allemagne, à quelques kilomètres à peine de Strasbourg.

En 2005, la Commission européenne a décidé de créer tout un **réseau européen** de CE : le « **ECC-Net** » (European Consumer Centre-Network). Depuis, chaque pays membre de l'Union Européenne dispose de son propre Centre Européen des Consommateurs, des CEC auxquels il faut ajouter les centres de Norvège, Royaume-Uni et Islande. Chaque consommateur peut obtenir des informations et de l'aide auprès du CEC de son territoire.

La France et l'Allemagne ont logiquement choisi de rejoindre le Centre Européen de la Consommation de Kehl qui héberge depuis leurs CEC. Ce centre est toujours le seul qui soit binational. Est-ce parce qu'il a fait ses preuves depuis fort longtemps ? C'est en tout cas, le plus actif des CEC, traitant pas moins de la moitié des litiges européens soumis à l'ensemble du réseau.

C'est donc à Kehl que vous adresserez vos demandes de conseils et de soutien pour vos **adhérents français**. Le CEC sera votre interlocuteur privilégié pour toutes questions sur les textes européens, pour toute aide juridique nécessaire lorsque les deux parties au litige sont de pays européens différents (et pas seulement les litiges franco allemands !). Un souci avec un vendeur espagnol, bulgare, finlandais ? Vous obtiendrez de l'aide.

Les coordonnées sont les suivantes (source CEC France) :

Centre Européen des Consommateurs France
c/o Centre Européen de la Consommation
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl

Allemagne
Tel: 0049 7851 991 48 0 ou 0820 200 999

Le CEC dispose également d'un **site internet** qui vous propose un grand nombre d'informations, de fiches pratiques, de conseils sur les droits du consommateur en Europe (voyages, achats en ligne, etc.…). Ce site vous permet de soumettre vos demandes de conseils juridiques et vos demandes **en ligne** grâce à un formulaire, rendez vous sur :

www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html

Le réseau des CEC étant à la fois financé par la Commission Européenne et les États membres (Ministère de l'Économie et des Finances, DGCCRF pour ce qui concerne la France), tous les services qu'ils vous proposent sont **gratuits** pour les consommateurs.

Pour ce qui vous concerne :

Lors de la tenue de permanence, le traitement d'un litige « européen » ne diffère pas du traitement de vos litiges courants. Il faudra commencer, comme pour les litiges nationaux, par contacter le professionnel pour une **résolution négociée**. Vous prendrez le soin d' installer la réclamation **par écrit** si le consommateur ne l'a pas encore fait. Toutes les preuves comptent, les courriels, capture d'écran des textos etc.

Mais il est vrai que vous pouvez avoir dès cette étape quelques difficultés, notamment de « traduction », car nous ne maîtrisons pas tous la langue pratiquée par tous nos voisins.

Le CEC peut vous aider dès cette étape, puisque les sept juristes composant l'équipe sont bilingues (trilingues….). Donc n'hésitez pas à solliciter leur aide pour avoir des informations sur une société étrangère et pour vous aider à effectuer les démarches. Ils peuvent contacter le professionnel ou transmettre à leurs homologues du territoire concerné.

La plupart du temps, les litiges transfrontaliers qui vous seront soumis par l'adhérent concerneront un **achat à distance**. Or pour ce type de litiges, la commission européenne a mis en place un outil web interactif : **la plateforme de règlement en ligne des litiges** (RLL).

Si vous êtes face à un professionnel avec lequel il est possible de discuter, c'est l'occasion d'échanger des messages et de tenter de trouver une solution amiable ensemble, dans le délai de 90 jours. Ou alors le professionnel préférera vous proposer un « médiateur ». Il faudra alors s'entendre avec lui sur le choix de l'organisme de règlement agréé qui tentera de vous proposer une solution (30 jours de délai supplémentaire).

Cette médiation, avec un organisme agréé est à encourager si elle peut prospérer car elle permet des résolutions bien plus rapides et peu coûteuses. Vous trouverez de nombreuses informations sur les organismes de médiation sous forme de fiches sur **la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges**. Une lecture précieuse car chaque organisme référencé a ses propres règles et ses procédures (par écrit, quelle langue utiliser, quels frais prévoir. car la médiation n'est pas toujours gratuite !)

Bon à savoir : comme il en va de la saisine de notre propre médiateur, quand vous saisirez un médiateur référencé pour la résolution d'un litige de consommation transfrontalier, il sera important d'avoir activé le processus interne de réclamation pour être recevable.

Autre réseau européen qui peut vous aider : le FIN-NET

Si le litige transfrontalier soumis par votre adhérent l'oppose à un prestataire de **services financiers** comme des **banques, les assurances…**, vous pouvez vous faire aider dans la résolution extrajudiciaire par ce **réseau.**

Le FIN NET a des membres dans la plupart des pays européens qui vous assistent pour engager une médiation avec l'organisme compétent dont dépend le professionnel situé à l'étranger. Ou le membre FIN NET que vous avez contacté est en capacité d'aider à solutionner le litige ou il renvoie vers un organisme en mesure de le faire, mais vous aurez du soutien.

Vous pourrez certainement saisir le médiateur **en langue française** (c'est le cas de celui de l' Autorité des marchés financiers, celui des assurances….). Il s'agira là encore de remplir le formulaire de plainte transfrontalière proposé et de l' envoyer par courriel ou courrier postal. Il conviendra de rédiger un descriptif précis du litige en précisant bien les références (contrat …etc).

Le soutien des membres du réseau est peu coûteux voire gratuit et vous devriez obtenir, là aussi, une solution dans le délai de 90 jours.

Au delà d'une médiation « transfrontalière » réussie d'un petit litige de consommation, si aucune entente n'est possible alors que le dossier de votre adhérent est solide et probant, vous devrez envisager une **action en justice.**

Sachez qu'il existe des **procédures judiciaires européennes simplifiées** pour la résolution des petits litiges (valables pour les litiges dont l'enjeu ne dépasse pas 5000 € sans imposer le concours d'un avocat).. Ces procédures ont souvent lieu à distance au moyen de formulaires « type » de **plainte** qu'il convient de renseigner dans la langue de la juridiction saisie (il y en a dans toute les langues). Vous les trouverez les formulaires « type » à renseigner sur le site « e-justice ».

Petit point de « vocabulaire » : vous êtes habitués à rappeler à vos adhérents qui souhaitent « porter plainte » qu'une plainte, en droit français, concernera un **litige de nature pénale**. Au niveau européen, le formulaire est qualifié de « plainte » , vous l'utiliserez bien pour vos litiges de nature civile et commerciale sans souci.

Attention : nous sommes habitués à des procédures simplifiées **gratuites** devant nos tribunaux français (**sans frais de justice**), il peut en aller autrement chez nos voisins !
A vérifier toujours afin d'informer aux mieux votre adhérent, le coût d'une procédure étant toujours un frein possible à sa volonté de poursuivre.

Point sur les autres missions du CEC France :

Depuis début 2020 et l'entrée en vigueur du règlement européen 2017/2394, le CEC France est un « organisme d'alerte » habilité à signaler les professionnels qui enfreignent les droits des consommateurs. Il coordonne l'activité du réseau ECC-Net., fait remonter les litiges soumis en nombre aux CEC pour repérer les pratiques qui posent le plus de problèmes et qu'il pourra signaler à la Commission Européenne et aux autorités nationales (la DGCCRF en France).

Le CEC (pour le réseau) émet également des **recommandations** pour une meilleure protection des consommateurs européens en proposant des mesures d'encadrement des pratiques professionnelles. De l'importance de faire remonter

à sa connaissance les **litiges transfrontaliers** qui nourrissent vos permanences des associations !