



13^{ème} législature

Question N° :
120573

**de M. Giraud Joël (Socialiste, radical, citoyen et divers gauche -
Hautes-Alpes)**

**Question
écrite**

Ministère interrogé > Commerce, artisanat et
consommation

Ministère attributaire > Commerce, artisanat et
consommation

Rubrique > justice

Tête d'analyse > droit d'ester

Analyse > actions de groupe.
perspectives

Question publiée au JO le : **25/10/2011** page : **11226**
Réponse publiée au JO le : **13/12/2011** page : **13050**

Texte de la question

M. Joël Giraud attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs. L'association de défense des consommateurs, UFC-Que choisir regrette « l'absence criante » de l'action de groupe comme « l'exemple emblématique du peu d'envergure de ce texte », promise dès son élection par M. Sarkozy. Présente en Grande-Bretagne, aux États-unis et au Québec, cette procédure permet à un grand nombre de personnes ayant subi le même préjudice d'ester en justice de manière collective. Permettant d'abaisser le coût du recours à la justice, la mise en place d'une action de groupe améliorerait la protection des droits de nos concitoyens. Dans le domaine des nouvelles technologies (téléphonie mobile, accès internet, vente de logiciels liés aux ordinateurs), du logement (pratiques des agences immobilières, des syndicats de copropriété), des services financiers (frais bancaires inclus, défaut de conseil) ou des produits défectueux, les exemples sont nombreux où la possibilité d'une action de groupe contribuerait à assainir les pratiques des professionnels les moins respectueux du droit. Aussi, il souhaite savoir s'il envisage d'introduire une action de groupe en matière de consommation et de concurrence pour restaurer la confiance des consommateurs dans l'économie de marché en les autorisant à faire valoir leurs droits à réparation lorsqu'ils ont été lésés.

Texte de la réponse

Le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs qui a été adopté en première lecture par l'Assemblée nationale le 11 octobre 2011 a pour objet d'adapter l'information et la protection des consommateurs à de nouvelles réalités économiques et à l'évolution de certaines pratiques commerciales. L'absence de dispositif d'action de groupe correspond à un choix du Gouvernement. En effet, le Gouvernement estime que l'amélioration des procédures de traitement des contentieux de consommation ne passe pas par l'introduction d'une action collective en réparation, mais par l'amélioration des voies de recours déjà existantes et par le développement des procédures de résolution amiable des litiges, notamment la médiation qui, désormais, en droit national, avec la transposition de la directive communautaire du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation civile et commerciale, sera juridiquement encadrée. Par ailleurs, si, sur un plan judiciaire, l'introduction d'une procédure d'action de groupe est souvent considérée comme une forme d'action en réparation adaptée au traitement des contentieux de consommation de masse, il n'en demeure pas moins que cette procédure reste largement étrangère à la tradition juridique française et qu'elle peut être source de dérives comme on le constate outre-Atlantique, où les actions de groupe sont extrêmement coûteuses pour la société et les entreprises. Ainsi, aux États-unis, le coût serait estimé à 1,5 point de PIB chaque année, et les actions de groupe auraient conduit 15 % des entreprises à licencier et 8 % à fermer des installations. Ces procédures sont par ailleurs extrêmement longues : plus de deux ans en moyenne, parfois même plus de dix ans, contre trois mois pour les procédures de médiation. Au Portugal, une récente action contre des opérateurs téléphoniques s'est achevée au bout de quatre ans. Surtout, les gains des procédures sont relativement faibles pour les plaignants et profitent en réalité surtout aux cabinets d'avocats. À titre d'exemple, dans le cas d'une procédure d'action

de groupe intentée contre des fabricants de casques Bluetooth, accusés de ne pas avoir averti les consommateurs que l'écoute prolongée à fort volume pouvait endommager l'audition des utilisateurs, les avocats des plaignants auraient touché la somme de 850 000 dollars sans que les plaignants eux-mêmes ne touchent la moindre somme. Le Gouvernement souhaite donc privilégier une action plus efficace pour faire cesser rapidement les préjudices subis par les consommateurs. Il s'agit d'abord de poursuivre le développement de la médiation, qui est une réponse alternative plus adaptée. Ensuite, le projet de loi apporte des solutions efficaces. D'une part, en modernisant les moyens d'action de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) grâce à un système d'injonction et de sanctions administratives, qui permettra de faire cesser rapidement les préjudices subis par les consommateurs. D'autre part, en renforçant l'action contre les clauses abusives : le projet de loi permettra qu'une clause abusive supprimée d'un contrat le soit également de tous les contrats identiques conclus par des consommateurs avec le professionnel concerné.