

A. Médiation-conciliation sans frontières - Le Centre d'échanges extrajudiciaire allemand dans le réseau EEJ¹ en 2003

Le Centre d'échanges extrajudiciaire allemand forme avec ses 16 homologues européens le réseau européen de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transfrontaliers, appelé réseau EJE. Les Centres d'échanges extrajudiciaires sont l'interface entre les parties en litige et plus de 400 dispositifs de médiation-conciliation en Europe (www.eejnet.org). L'Allemagne compte à elle seule 203 de tels dispositifs de médiation-conciliation dans des secteurs aussi variés que les assurances, les banques, les professions libérales, l'artisanat et le commerce. La réunion début 2004, des deux Centres d'échanges extrajudiciaires allemand et français sous l'égide d'Euro-Info-Consommateurs traduit l'importance de la coopération franco-allemande.

Sommaire

- A. Médiation-conciliation sans frontières:
Le Centre d'échanges extrajudiciaire allemand
- B. Nouvelles tendances en 2003
- D. Coopération avec les organes de médiation-conciliation
- C. Prépondérance des litiges concernant un allemand
- E. Services aux consommateurs „transfrontaliers“
- F. Communication sur la résolution extrajudiciaire des litiges
- G. Echanges au sein du réseau: séminaires et groupes de travail
- H. Exemples : L'achat de véhicules, Le commerce électronique
- J. La résolution des litiges : toutes les données
- K. Nos perspectives

Contact

Clearingstelle Deutschland
Euro-Info-Consommateurs
Rehfusplatz 11, 77694 Kehl
Tél.:+49(0)7851-99148-0
Fax:+49(0)7851-9914811
[email:info@euroinfo-kehl.com](mailto:info@euroinfo-kehl.com)
www.eej-net.de

B. Nouvelles Tendances en 2003

En 2003 la structure d'accueil Euro-Info-Consommateurs a pu poursuivre les missions du Centre d'échanges extrajudiciaire allemand débutées en 2002. De nouvelles impulsions ont été données et l'accent a été mis plus particulièrement sur la promotion des activités du Centre d'échanges extrajudiciaire allemand.

Un nouveau fascicule « Schlichtung –Eine Anleitung für den schnellen Weg zum Recht », véritable guide d'utilisation des dispositifs de médiation-conciliation, a été élaboré par le Centre d'échanges. A l'aide d'une enquête réalisée de mai à juillet 2003 auprès de plus de 500 organes de médiation-conciliation, la situation allemande de la médiation-conciliation en matière de consommation a été inventoriée et analysée. Enfin, le Centre d'échanges extrajudiciaire a organisé au Parlement européen à Strasbourg un débat sur les nouvelles évolutions dans le domaine du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Allemagne et en Europe.

C. Prépondérance des litiges concernant un allemand

Le rapport intermédiaire de la Commission européenne du 10 juin 2003 indique que 2/5ème des cas enregistrés dans les 17 pays membres du réseau impliquent un consommateur ou un professionnel allemand. Ce pourcentage élevé n'a rien de surprenant si l'on tient compte des faits suivants: 82 millions de consommateurs allemands, une situation géographique au cœur de l'Union européenne avec neuf pays voisins, le développement d'Internet et un goût prononcé des Allemands pour les voyages à l'étranger.

¹ Réseau extrajudiciaire européen.

D. Coopération avec des organes de médiation-conciliation en Allemagne

Par rapport à d'autres Etats européens, l'Allemagne possède une large culture de médiation. Cependant, les procédures de médiation nationales ne prennent pas toujours suffisamment en compte les contraintes du litige transfrontalier. C'est la raison pour laquelle le Centre d'échanges extrajudiciaire sensibilise les organes de médiation-conciliation à la problématique transfrontalière pour ainsi les rendre accessibles aux consommateurs. Un dialogue fructueux a pu être établi avec les Chambres de commerce et d'industrie ainsi que les Chambres de métier du secteur automobile. Dans le cadre de cette coopération, le Centre d'échanges extrajudiciaire a traduit en anglais le règlement intérieur (annexes inclus) publié par la Fédération nationale des métiers du secteur automobile.

E. Services aux consommateurs « transfrontaliers »

Action réactive: Résolution de Litiges

L'équipe du Centre d'échanges extrajudiciaire, composée de trois juristes et d'une assistante, propose un conseil adapté au caractère transfrontalier des litiges et une assistance active et complète au consommateur :

- Conseil juridique en matière de litiges de consommation
- Information sur les procédures et dispositifs de médiation-conciliation existants
- Information sur les règlements intérieurs des organes de médiation-conciliation
- Information et conseil sur les conséquences juridiques et économiques d'une procédure de médiation-conciliation
- Préparation, traduction et transmission du dossier au Centre d'échanges extrajudiciaire du siège du professionnel
- Assistance pendant toute la durée de la procédure

En l'absence de dispositifs de médiation-conciliation adaptés le Centre d'échanges extrajudiciaire a pu proposer aux consommateurs allemands et français les conseils juridiques spécialisés et la médiation directe proposés par l'Agence Franco-Allemande, autre service de l'association Euro-Info-Consommateurs.

Action proactive: Mesures de prévention des litiges transfrontaliers de consommation

Les connaissances acquises grâce au travail quotidien ont été transposées dans des brochures, des fiches pratiques, des lettres d'information et des bases de données, afin de servir comme outil d'information et de prévention. La plupart de ces mesures sont directement à consulter sur le site Internet www.eej-net.de. Les services rendus à titre préventif aux „consommateurs européens“ par le Centre d'échanges extrajudiciaire allemand sont doubles :

- Informer sur les droit allemand et européen de la consommation
- Renseigner sur les problèmes d'actualité de la consommation transfrontalière

F. Communication sur la résolution extrajudiciaire des litiges: le besoin d'accroître la notoriété du Centre d'échanges extrajudiciaire

Permettre aux consommateurs d'accéder aux procédures de médiation-conciliation présents dans les pays membres, procédures peu onéreuses, plus courtes et équitables, c'est apporter une réponse concrète au nombre croissant des litiges transfrontaliers. Il est cependant important que les personnes concernées soient informées de cette possibilité et qu'ils la perçoivent comme une réelle alternative. C'est la raison pour laquelle le Centre d'échanges extrajudiciaire allemand a poursuivi une stratégie de communication renforcée en lançant une **campagne d'information nationale** sur le Centre d'échanges, le Réseau EJE et les dispositifs de médiation-conciliation en Allemagne et à l'étranger.

Le Centre d'échanges a publié des **brochures**, des affiches et des plaquettes d'information à destination des citoyens, des centres d'information, des médias et des organes de médiation-conciliation. Une brochure d'information de 30 pages sur la médiation-conciliation en Allemagne et en Europe a été réalisée avec la collaboration du Ministère Fédéral de la Justice. Elle permet aux citoyens intéressés de mieux comprendre le système de la médiation-conciliation.

L'attention des médias – suscitée par l'inauguration officielle du Centre d'échanges extrajudiciaire en 2002 – a été maintenue grâce à de nombreuses **interviews** (radio et presse écrite, cf. revue et répertoire de presse sur le site www.eej-net.de).²

Le **site Internet** du Centre d'échanges extrajudiciaire allemand (<http://www.eej-net.de>), autre pilier de la stratégie de communication, a été réaménagé afin de le rendre plus simple d'utilisation. Le site s'adresse aux consommateurs mais également à toute personne cherchant de la documentation de base sur la médiation-conciliation ou des informations complémentaires. En 2003 plus de 30.000 personnes ont visité le site.

Enfin, le site du Centre d'échanges extrajudiciaire allemand a été référencé sur de nombreux sites Internet publics. Alors que les articles et reportages dans les médias ont toujours un impact massif mais éphémère. L'impact du renvoi des consommateurs par les sites Internet public s'inscrit dans la durée.

G. Dialogue au sein du réseau: séminaires et groupes de travail

Faire connaître les dispositifs alternatifs de résolution des litiges à l'ami au grand public, mais aussi aux milieux professionnels et politiques, c'est faire entrer dans les usages le recours à la médiation-conciliation et ainsi assurer son succès. Une des missions du Centre d'échanges extrajudiciaire est donc d'organiser et de participer à des manifestations, afin de promouvoir ces mécanismes.

Une réunion de travail de deux jours a été organisée à Kehl avec des représentants de cinq Centres d'échanges et de la Commission européenne, afin de permettre un échange de points de vue et dans le but d'une intensification de la coopération.

Le 5 décembre 2003, le Centre d'échanges extrajudiciaire a organisé au Parlement européen un séminaire international sur le thème du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation réunissant 82 participants.

H. Exemples: L'achat de véhicules et le commerce électronique

Comme en 2002, le Centre d'échanges a enregistré un nombre important de réclamations dans le domaine de l'achat de véhicules d'occasion. Malgré le nombre relativement important de dispositifs dans le secteur automobile, une procédure de médiation-conciliation n'a pas toujours pu être entamée. Ceci s'explique par le fait que l'affiliation des vendeurs aux organismes professionnels locaux des métiers de l'automobile n'est pas obligatoire. Dans ces cas, le Centre d'échanges tente de trouver une solution amiable avec le professionnel.

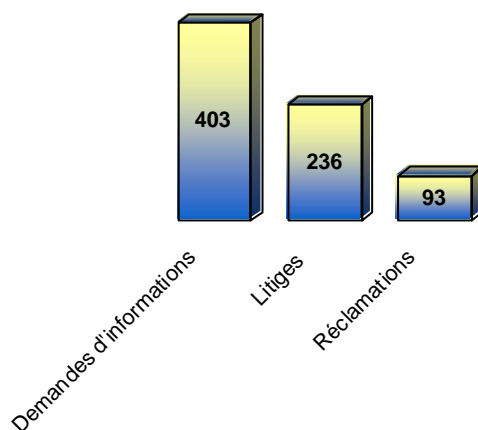
Une forte hausse des réclamations dans le domaine du **commerce électronique** a pu être enregistrée en 2003: ce secteur représentait 18 % de la totalité des cas pour 11 % en 2002. En règle générale ces réclamations concernaient des consommateurs qui avaient commandé des biens sur un site Internet. Beaucoup de consommateurs ont payé le prix de vente de la marchandise mais n'ont jamais été livrés. Malheureusement, il n'existe en Allemagne aucun organe de médiation-conciliation dans le secteur du commerce électronique qui soit notifié à la Commission européenne. Le Centre d'échanges extrajudiciaire allemand est donc intervenu directement auprès des professionnels.

² Une surveillance continue et complète de tous les médias n'a pas pu être réalisée, la liste n'est donc pas exhaustive.

J. La résolution des litiges: Toutes les données

Au total, le Centre d'échanges extrajudiciaire a enregistré **732 cas**³

Répartition des cas :



147 litiges concernaient des **consommateurs allemands**, qui ont majoritairement rencontré des problèmes en Espagne, aux Pays-Bas et en France.

Plus de la moitié des 72 litiges transmis par les autres Centres d'échanges, concernaient des consommateurs du Benelux et des pays scandinaves.

Tous litiges confondus, **68% des litiges concernaient un service** (immobilier, accidents, assurances, compagnies aériennes, services financiers etc.) et 32% l'achat d'une marchandise. La non-conformité des produits et services était à l'origine d'un tiers des litiges

K. Nos perspectives

Après deux années de travail, le Centre d'échanges extrajudiciaire repose désormais sur des bases solides. De nouveaux projets sont prévus pour 2004. La mise en place de l'Intranet du réseau extrajudiciaire européen pour le règlement amiable des litiges de consommation permettra une meilleure communication au sein du réseau. Au niveau national, le Centre d'échanges va renforcer sa coopération avec les Euroguichets Kiel et Düsseldorf pour mieux faire face aux nouveaux défis qui se posent à l'Allemagne en matière de consommation transfrontalière. En ce qui concerne les cas franco-allemands le Centre d'échanges travaillera en étroite collaboration avec son homologue français installé dans les mêmes locaux que le Centre allemand depuis le début de l'année 2004.

Une attention toute particulière devra être apportée à la mise à jour de la base de données sur les organes de médiation-conciliation allemands. D'un côté, il devra être veillé au respect des critères de qualité établis par la Commission européenne. Par son affiliation au réseau EJE, l'organe de médiation-conciliation serait ainsi reconnu comme organe «certifié ». De l'autre côté, il faudra encourager la création de nouveaux organes de médiation-conciliation compétents dans les litiges de consommation dans des secteurs tels que la vente à distance, le commerce électronique et le secteur du voyage.

³ Le terme « cas » est un terme général pour les demandes d'information, les réclamations et les dossiers. Il s'agit d'une **demande d'information** lorsque le consommateur se renseigne sur un sujet de consommation transfrontalière. Lorsque le consommateur informe le Centre d'échanges extrajudiciaire d'un problème avec un professionnel, il s'agit d'une **réclamation**. La réclamation devient **litige** lorsque le professionnel ne donne pas de suite à la réclamation du consommateur.