



Le traitement collectif des plaintes arrive

ACTION CONJOINTE. Promise par le Président en janvier 2005, la procédure – dite de « class action » – autorisant les consommateurs à intenter des actions collectives sera admise sous peu par le droit français.

La problématique. Les actions collectives sont légales en France depuis 1992 à travers l'action en « représentation conjointe »⁽¹⁾. Mais réservées aux associations agréées de défense, la procédure, elle, reste complexe à mettre en œuvre. Ce qui en rend l'usage rare (cinq actions en quatorze ans). Ces actions nécessitent l'obtention préalable des mandats écrits de chacun des adhérents à l'association. Or, ce mandat ne peut pas être sollicité par voie d'appel public télévisé ou radiophonique, par voie d'affichage, de tract ou de lettre personnalisée, et encore moins par internet. Sans compter que les indemnités sont rarement calculées à hauteur du préjudice subi. D'où la différence avec le droit américain. Aux Etats-Unis, les « class actions » concernent ceux qui entrent dans le cadre du problème soulevé – la condamnation obtenue profite à toutes les victimes, et pas seulement à celles qui adhèrent à une association de défense de consommateurs. Ainsi, dans l'action en publicité menson-

gère contre SFR, relative à son forfait heures Soir et week-end gratuites⁽²⁾, le tribunal a accordé à l'UFC-Que Choisir 1 524,49 euros de dommages et intérêts, et seulement 30,49 euros – somme correspondant au montant indûment perçu par SFR sur la durée de leur forfait – à chacun des demandeurs à l'action conjointe.

Deux propositions en cours. Le projet de loi auquel le président de la République s'était engagé lors de ses vœux de nouvel an 2005 a été relancé via deux propositions de loi autorisant les recours collectifs, déposées en avril dernier – l'une au Sénat par des élus socialistes⁽³⁾, l'autre à l'Assemblée nationale par le député UMP Luc Chatel⁽⁴⁾. Ces textes visent à instaurer un recours collectif pour les consommateurs, encadré par quatre règles : empêcher les demandes abusives en limitant l'accès au recours aux seules associations agréées, et en confiant au juge le contrôle préalable à l'instance ; le juge précisera les mesures de publicité pour rechercher les victimes concernées ; en dessous d'un certain montant de dommage, les consommateurs pourraient être automatiquement associés par défaut à l'action des associations. Au-dessus de ce montant, il faudrait effectuer une démarche volontaire pour participer ; la gestion des créances serait assurée par le tribunal lui-même. ●

⁽¹⁾ C. consom. art. L.422-1 et s.

⁽²⁾ TGI Nanterre 15 octobre 2001.

⁽³⁾ Proposition de loi n° 322.

⁽⁴⁾ Proposition de loi n° 3055.

LES FAITS SAILLANTS

La France en retard

- Dans son rapport annuel remis en juillet, le Conseil de la concurrence a accentué son action répressive à l'encontre des entreprises ne jouant pas la transparence. Il se dit favorable aux « class actions ». Idem pour les consommateurs – ils y recourent en mettant le droit français en concurrence. Ainsi, une association d'actionnaires français lance-t-elle une action aux Pays-Bas contre EADS suite à une désinformation qui a fait chuter le cours du titre en juin.

LA TENDANCE

Une exigence sociale

- A consommation de masse, contentieux de masse : il deviendra difficile de traiter la multiplication des plaintes individuelles devant les tribunaux. Pour le député Luc Chatel, « il semble inévitable et responsable, à la lumière de l'actualité récente [...], que le législateur prenne ses responsabilités et crée une procédure de recours collectif ». Ne faut-il pas aussi voir une évolution en matière de gouvernance d'entreprise et de responsabilisation vis-à-vis des clients ?

À RETENIR

- Les secteurs de l'informatique et des télécommunications sont concernés au plus haut plan par ce type d'action de justice – surtout la téléphonie mobile et l'internet. Quel que soit le secteur d'activité, trois recommandations peuvent être faites : dans la mesure où une action collective peut générer un coût et des frais de gestion élevés, la voie par les mécanismes de règlement des litiges à l'amiable ou de

médiation est préférable ; sur le plan comptable, il faudra sans doute provisionner afin de couvrir ce nouveau type de risque judiciaire, à savoir les pertes éventuelles entraînées par les procès ; enfin, il ne faut pas négliger le recours aux assurances dans la mesure où les sinistres liés à la mise en jeu de la responsabilité civile des mandataires sociaux peuvent être couverts par les assureurs appelés en garantie.