



## **Réponse au Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs**

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises (ci après, « l'UEL ») présente dans les développements qui suivent ses réponses au questionnaire du Livre vert de la Commission européenne sur les recours collectifs pour les consommateurs (COM (2008)794 final).

L'objectif de ce Livre vert consiste à évaluer la situation actuelle en matière de recours à disposition des consommateurs, en particulier lorsqu'un grand nombre de consommateurs sont susceptibles d'être victimes d'une même infraction, et à proposer des solutions pour remédier aux carences empêchant une réparation effective dans de tels cas.

Par l'introduction d'un recours collectif au niveau communautaire, la Commission européenne entend non seulement augmenter la confiance des consommateurs dans les transactions transfrontalières mais également remédier aux infractions aux droits des consommateurs pouvant donner lieu, le cas échéant, à une concurrence déloyale entre entreprises et à une distorsion des marchés.

L'UEL tient à souligner qu'elle est défavorable à l'introduction au niveau communautaire d'un recours collectif que ce soit par un instrument contraignant ou non contraignant.

Le recours collectif est une procédure complexe et l'UEL constate que de nombreux Etats membres (« EM ») n'ont absolument aucune culture juridique en la matière. Ces EM ne seront pas préparés à faire face à ce type de recours qui risque surtout de faire augmenter l'arriéré judiciaire par des procédures interminables. De plus, il peut s'avérer difficile de créer un recours collectif commun alors que les recours collectifs qui existent actuellement semblent fort différents les uns des autres (action en représentation, action de groupe, *test case*). L'UEL considère d'ailleurs que l'Union européenne n'a pas compétence pour instaurer un tel recours au niveau communautaire (question 1).

L'UEL considère en outre que les avantages espérés de cette procédure sont sans commune mesure avec les inconvenients que celle-ci pourra engendrer, à savoir des risques d'actions non fondées, des dommages et intérêts punitifs ou des coûts excessifs (Livre vert, n° 18). L'UEL constate d'ailleurs que ce type de recours semble loin d'avoir l'efficacité espérée tant pour les litiges dont l'enjeu est important que pour les petits litiges (question 2).

L'UEJ privilégie en conséquence l'utilisation et la promotion des recours et procédures existants (solutions 1 et 3.5.). Elle estime que la meilleure action au niveau communautaire consisterait à promouvoir la connaissance auprès des consommateurs des modes de règlement alternatifs des litiges (solution 3.1.) et des procédures simplifiées par des actions d'information à une large échelle (solution 3.5.). L'UEJ estime que ces modes et procédures, utilisés à bon escient, constituent des mesures efficaces pour rencontrer les objectifs poursuivis par la Commission européenne.

**Question 1 : Selon vous, quel devrait être le rôle de l'Union européenne dans le domaine des recours collectifs pour les consommateurs ?**

L'UEJ est d'avis que la présente action de la Commission européenne ne trouve son fondement dans aucune disposition du Traité CE. Le Livre vert reste d'ailleurs muet sur la base juridique du Traité CE justifiant la mise en place d'un mécanisme de recours collectif.

L'article 65 du Traité CE fixe les compétences de l'Union européenne dans le domaine de la coopération judiciaire. Force est de constater que les compétences relevant de ce domaine sont limitées et se réduisent à l'élimination des obstacles au bon déroulement des procédures civiles existantes, au besoin en favorisant la compatibilité des règles de procédure civile applicables dans les EM.

Aux yeux de l'UEJ, les dispositions du Traité relatives à la protection des consommateurs ne légitiment pas davantage la démarche de l'Union européenne qui consiste à instaurer au niveau communautaire un mécanisme de recours collectif applicables dans tous les EM.

Finalement, l'UEJ tient à souligner que la mise en place d'un tel recours dans le domaine de la protection des consommateurs risque d'engendrer de la part des partisans d'un tel recours une pression sur les législateurs nationaux des EM pour instaurer d'une manière générale le recours collectif et ne pas le limiter à la protection des intérêts des consommateurs.

**Question 2 : Laquelle des quatre solutions proposées vous semble la meilleure ? Rejetteriez-vous l'une de ces solutions ?**

**La solution 1**

Etant donné que l'UEJ s'oppose à une action communautaire, elle opte pour la solution 1 qui ne prévoit aucune action de la Commission européenne et rejette de ce fait la solution 4.

Après analyse, l'UEJ se doit en effet de constater que l'introduction d'un recours collectif au niveau communautaire n'est pas une mesure adéquate.

Pour les litiges portant sur des montants importants, l'UEJ constate que le bénéfice escompté de ce type de procédure pour les consommateurs en terme d'accès à la justice, de coût et d'efficacité est loin d'être acquis. Au contraire, la Commission européenne relève au point 2 du Livre vert que les mécanismes de recours collectif, qui existent seulement dans treize EM et présentent de grandes divergences d'un pays à l'autre, ont été utilisés dans un nombre relativement faible de cas. En outre, il y est relevé que le bénéfice moyen tiré par les consommateurs de ces mécanismes de

recours s'est situé entre 32 euros au Portugal et 332 euros en Espagne. L'UEJEL en conclut que ces mécanismes ne présentent pas une vraie valeur ajoutée par rapport aux actions judiciaires individuelles existant dans chaque Etat membre.

En ce qui concerne les litiges portant sur des petits montants, il ressort de l'étude Eurobaromètre spécial sur l'accès à la justice faite en octobre 2004, d'une part, qu'un Européen sur cinq ne saisit pas la justice si le montant en jeu est inférieur à 1000 euros et d'autre part, que la moitié des personnes interrogées renoncent à des poursuites en-dessous de 200 euros. Etant donné que le résultat de cette étude démontre que c'est la valeur sur laquelle porte le litige qui joue un rôle important voire même prépondérant dans la décision du consommateur d'initier une action ou non, et non pas les voies de recours disponibles, l'UEJEL est d'avis que la mise en place de recours collectifs ne changera pas l'attitude des consommateurs en ce qui concerne ces litiges.

L'UEJEL estime d'ailleurs qu'il convient à tout prix d'éviter d'introduire sans cesse de nouvelles procédures en justice alors que les tribunaux ploient déjà sous un nombre considérable de dossiers. Une procédure lourde et complexe comme le recours collectif risque d'augmenter de manière conséquente la charge de travail pour les tribunaux.

A ce titre, l'UEJEL tient à citer le règlement CE n°861/2007 instituant une procédure européenne de règlement de petits litiges<sup>1</sup>, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Ce règlement constitue une avancée majeure dans le domaine de la protection des intérêts des consommateurs en ce qu'il facilite de manière considérable l'accès à la justice et réduit les coûts des litiges de moindre valeur. Il pourra par conséquent avoir un effet positif sur le comportement du consommateur qui se renonçait jusqu'à présent à intenter une action judiciaire pour les litiges de faible valeur. Cela prouve que l'objectif poursuivi par le présent Livre vert peut être atteint par d'autres instruments que le recours collectif sans bouleverser de manière considérable l'ordre juridique des EM. Par ailleurs, il existe encore la procédure européenne d'injonction de payer<sup>2</sup> qui a été instaurée pour simplifier, accélérer et réduire les coûts de règlement dans les litiges transfrontaliers concernant des créances pécuniaires incontestées.

De façon générale, l'UEJEL est d'avis que les objectifs recherchés par la Commission européenne pourraient être atteints par d'autres moyens, notamment par le recours aux mécanismes alternatifs de règlement des litiges existant actuellement, tout en les élargissant aux litiges de masse dans le domaine de la consommation. Il est à souligner à cet égard que la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale a été publiée le 21 mai 2008. Il conviendrait, avant de légiférer encore, d'entreprendre une étude globale d'impact des textes communautaires en matière de résolution des litiges. La médiation constitue un moyen intéressant de règlement des litiges qui présente l'avantage de désengorger les tribunaux. La solution de la médiation est particulièrement intéressante pour les litiges de faible importance, pour lesquels les consommateurs ne voient pas d'intérêt à engager une procédure lourde, longue et coûteuse, dans laquelle les frais d'avocats risquent d'être plus élevés que ne le vaut le litige. De plus, ce mode de règlement permettrait aux PME de maintenir leurs relations professionnelles avec leurs clients,

---

<sup>1</sup> Règlement CE 861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges.

<sup>2</sup> Règlement CE n° 1896/2006 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 instituant une procédure européenne d'injonction de payer.

relations qui risqueraient d'être altérées définitivement dans le cadre d'une procédure de recours collectif.

Selon l'UEJL, les mesures et procédures nationales et communautaires existantes ou récemment mises en place, utilisées à bon escient, constituent des outils adéquats pour la protection des intérêts des consommateurs.

#### **La solution 4**

Bien que l'UEJL rejette la solution 4, elle examine de manière succincte les propositions soumises pour le recours collectif dans le Livre vert concernant :

1. le financement ;
  2. la prévention d'actions non fondées ;
  3. la qualité pour agir ;
  4. le choix entre une procédure *opt-in* ou *opt-out* ;
  5. la répartition des indemnités ;
  6. la compétence judiciaire.
1. Le financement de la procédure : L'UEJL rejette l'idée de la Commission européenne d'exonérer ou de plafonner les frais de justice pour les organisations de consommateurs afin qu'elles ne soient pas découragées d'initier une action par le coût de celle-ci. Une procédure en justice coûte (cher) et il n'y a pas de raison valable pour reporter le coût de celle-ci sur l'État ou tout autre tiers, *a fortiori* uniquement pour les organisations de consommateurs. Ce traitement de faveur semble difficile à justifier.
- Le financement des organisations représentant les consommateurs : Ce financement pose diverses questions : Comment déterminer les organisations qui « méritent » un financement, surtout si le financement est public et quel serait l'importance de ce financement ? Comment éviter une surenchère et une « commercialisation » des succès-échecs de ces organisations, surtout en cas de financement privé respectivement en cas de financement par prélèvement sur l'indemnité accordée lors du procès ? En tout état de cause, la réponse quant à l'opportunité d'un financement public et/ou privé dépendrait des possibilités de chaque EM et un choix imposé au niveau communautaire de l'un ou de l'autre pourrait entraîner des difficultés de mise en œuvre au sein de certains EM.
2. La prévention des actions non fondées : Il sera extrêmement difficile voire impossible d'éviter une prolifération de recours collectifs. Les quatre solutions proposées dans le Livre vert constituent un faible garde-fou pour empêcher les dérives : si le recours collectif était déclaré non fondé par le juge (1), la partie qui succomberait, à savoir l'organisation (certifiée) représentant les consommateurs (2) si ce modèle est choisi, serait condamnée aux dépens (3) et la procédure se verrait retirer le financement public (4). Tout d'abord, la certification d'une organisation représentant les consommateurs (2) ne sera pas entièrement gage d'efficacité et de bon sens de l'organisation. Ensuite, la condamnation aux dépens

(3) et le retrait du financement public (4) ne seront possibles que dans les EM qui connaissent ces solutions. Enfin, le pouvoir du juge de déclarer l'action non fondée (1) ne sera pas un frein à la prolifération de recours collectifs car les personnes qui intentent une action ont souvent dans l'espoir de gagner celle-ci et ne seront pas freinées par un refus potentiel du juge puisque, selon l'adage, « qui ne tente rien, n'a rien ». En outre, si le juge déclare le recours collectif non fondé, soit les consommateurs ne broncheront pas et c'est surtout l'organisation des consommateurs qui en supportera les frais, soit les consommateurs demanderont à aller en appel ou pourront vouloir se retourner contre l'organisation qui n'aurait pas fait tout ce qu'il fallait, ce qui entraînera des complications supplémentaires.

3. La qualité pour agir : Il paraît nécessaire, si le recours collectif venait à être introduit au niveau communautaire, ce à quoi l'UEJL s'oppose, que la qualité pour agir soit reconnue aux organisations de consommateurs. En effet, il paraît peu probable qu'un ou plusieurs consommateurs prennent en main la procédure du recours collectif au vu de la lourdeur de celle-ci surtout si le litige a un caractère transfrontalier. Il faut cependant garder à l'esprit que les organisations de consommateurs dans les pays où le recours collectif n'existe pas ne sont absolument pas préparées à cette procédure et peuvent ne pas disposer des ressources nécessaires. L'UEJL ne conçoit pas que le financement de ces organisations repose sur l'Etat, ces organisations défendant des intérêts privés.
4. Le choix entre une procédure *opt-in* ou *opt-out* : Les procédures *opt-in*, si elles demandent des investigations préparatoires plus importantes, semblent permettre de cerner les problèmes avant la procédure et de limiter les problèmes *a posteriori* que posent les procédures *opt-out*.
5. La répartition des indemnités : Permettre aux consommateurs, dans le cadre d'une procédure *opt-in*, de se joindre à une procédure de recours collectif après que la décision ait été rendue pose de nombreuses questions : Pourquoi faire bénéficier tous les consommateurs des efforts de quelques uns ? Comment rémunérer ces efforts ? : En cas d'échec de la procédure, qui supporterait le coût de celle-ci si peu de consommateurs s'y sont joints (les organisations et les consommateurs qui auront essayé) ? Dans quel délai les consommateurs seraient-ils autorisés à se joindre à la procédure ? Comment s'assurer d'une correcte information avant, pendant et après la procédure au niveau transfrontalier ? Comment délimiter les cas qui correspondent au cas traité dans la procédure de ceux qui ne correspondent pas ? Quelle procédure existerait-il en cas de litige sur cette délimitation ou sur toute autre question relative à la manière dont s'est déroulée la procédure en recours collectif ? Quelle serait la responsabilité des organisations de consommateurs si ceux-ci sont insatisfaits de la façon dont s'est déroulé le procès ? Dans quelle mesure ces consommateurs mécontents pourraient-ils réintroduire une action pour leur cas personnel ? Toutes ces questions révèlent la complexité des recours collectifs. Le bénéfice escompté par l'introduction de ce recours au niveau communautaire risque d'être englouti par les nombreux remous et déboires auxquels pourrait mener cette procédure.

## 6. La compétence judiciaire pour les affaires transfrontalières :

Au niveau de la compétence des juridictions, il convient de garder les critères d'application utilisés jusqu'à présent<sup>3</sup> parce qu'ils sont connus et acceptés par les citoyens et les praticiens du droit. A noter toutefois que si le recours collectif est introduit devant les juridictions du domicile du professionnel défendeur, cela ne résoudra pas le problème de confiance des consommateurs qui préfèrent voir la procédure menée devant leurs propres juridictions (Livre vert, n° 2). Il serait par ailleurs difficile d'introduire l'action devant les juridictions du lieu d'exécution du contrat, ce qui rapproche en principe la procédure du consommateur requérant, puisqu'il y aura probablement plusieurs lieux d'exécution.

Au niveau du droit applicable, la solution actuelle d'appliquer dans l'affaire les droits dont relève chacun des consommateurs concernés serait une véritable prouesse technique. Force est de constater pour l'instant la charge importante que représenterait la procédure du recours collectif notamment pour le système judiciaire.

### **Question 3 : Etes-vous en accord/désaccord avec certains des éléments de ces solutions ?**

#### **La solution 2**

La solution 2 préconise une coopération entre les EM : ceux qui disposent d'un recours collectif ouvriraient celui-ci aux consommateurs/associations/organismes publics des EM qui n'en disposent pas. Cette solution soulève différentes questions : N'est-ce pas déjà, en partie du moins, la situation actuelle ? Lorsque le professionnel est établi dans l'un des EM qui disposent déjà d'un recours collectif, cet EM ne l'ouvre-t-il pas aux requérants des autres EM ? Si tel n'est pas le cas, il y a une discrimination latente sur la base de la nationalité/résidence entre les requérants relevant de l'EM qui dispose du recours collectif considéré et les requérants des autres EM. La possibilité toutefois de remédier à cette situation semble, selon le Livre vert, représenter un coût important notamment au niveau de l'organisation intercommunautaire qui serait nécessaire pour informer les requérants potentiels d'autres EM sur les recours collectifs envisagés ou en cours et faciliter leur accès à ces procédures. Cette solution ne semble pas vraiment en être une.

#### **La solution 3**

Dans la solution 3, il est proposé :

1. d'améliorer les modes alternatifs de règlement des litiges et de les utiliser pour les litiges de masse ;
2. d'étendre le champ d'application des procédures de règlement des petits litiges aux litiges de masse ;
3. d'élargir le domaine d'application du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs ;

---

<sup>3</sup> Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

4. d'encourager les entreprises à améliorer leurs systèmes de traitement des plaintes ;
5. et de prévoir des actions pour sensibiliser les consommateurs aux mécanismes existants.

La solution 3.1. constitue une piste intéressante compte tenu du fait que les actions portent généralement sur des petits montants, que ce mode de règlement y est particulièrement adapté, et que la plupart des EM disposent déjà de modes alternatifs de règlement des litiges. Une action communautaire utile en ce domaine consisterait à promouvoir ceux-ci car ils sont parfois mal connus des consommateurs. Leur extension aux litiges de masse serait une alternative préférable aux recours collectifs dans le cadre d'une approche constructive.

La solution 3.2. est rejetée en totalité alors qu'elle introduirait un « recours collectif » pour les seuls « petits litiges en droit de la consommation ». Les EM qui ne disposent pas de recours collectif auront de grandes difficultés à limiter les recours collectifs dans ce champ d'application restreint : il y aurait une importante distorsion procédurale au sein de leur ordre juridique en fonction de la nature et de la valeur du litige que les justiciables risquent de ne pas comprendre et de ne pas accepter.

La solution 3.3. pose la question de savoir dans quelle mesure élargir le champ d'application de la coopération de ces autorités. S'il est bénéfique de disposer dans chaque EM d'autorités qui sont chargées de faire respecter la législation du droit de la consommation et que ces autorités coopèrent entre elles dans le cadre de leur mission, il faut éviter que ces autorités agissent pour se substituer aux particuliers qui ne souhaitent pas introduire d'action, notamment en raison de la faible valeur du litige. Ces autorités ont été instituées pour que la place commerciale communautaire reste saine et non pas pour obtenir réparation du dommage en lieu et place des consommateurs. Il revient à ces derniers d'initier ou non une action lorsqu'ils sont concernés par une « sanction » de l'entreprise par l'autorité de contrôle qui constitue un indice voire une preuve d'un comportement fautif de l'entreprise.

L'idée d'étendre le champ d'application de la coopération aux infractions communautaires qui portent atteinte aux intérêts individuels de multiples consommateurs et pas seulement à l'intérêt collectif des consommateurs n'est pas dénuée de sens puisque lorsqu'un certain nombre de consommateurs sont concernés individuellement par les manœuvres d'une entreprise, une intervention de l'autorité de contrôle peut être nécessaire et efficace afin d'éradiquer le comportement délictueux de la place commerciale. Il convient toutefois de mettre les garde-fous nécessaires pour que les autorités de contrôle ne deviennent pas les représentantes des intérêts des consommateurs mais qu'elles restent les garantes d'une place commerciale saine, les consommateurs bénéficiant en définitive de l'effet dissuasif du système. L'idée de ponctionner les entreprises fautives sur leurs bénéficiaires, comme une sorte d'amende, pourrait accentuer cet effet dissuasif mais il faut que cela reste dans des limites raisonnables d'autant que les consommateurs pourront en principe aussi demander réparation de leur préjudice.

La solution 3.4. mériterait sans doute d'être explorée. Les entreprises savent qu'un système de réclamations qui n'est pas efficace peut nuire à leur image et faire fuir les consommateurs. Les entreprises dont le système de plainte est correctement organisé

et efficace ont la volonté et les moyens d'assurer ce système. Il conviendrait d'inviter les autres entreprises à suivre leur exemple.

La solution 3.5 est incontournable. Il ne sert à rien de développer les modes alternatifs de règlement des litiges si les consommateurs ne les connaissent pas. Or, en matière de litige dans le domaine de la consommation, ce mode de règlement est privilégié par les consommateurs qui craignent d'engager des procédures judiciaires longues et coûteuses. Il est donc primordial de sensibiliser les consommateurs aux mécanismes existants. Dès lors qu'ils se trouveront face à un problème, ils sauront que des mécanismes existent en vue de les aider à le résoudre. Il en va de même pour la procédure simplifiée de règlement des petits litiges.

**Question 4 : Ajouteriez-vous d'autres éléments à la solution que vous jugez la meilleure ?**

Non.

**Question 5 : Si vous estimez préférable une combinaison de ces solutions, lesquelles combineriez-vous et quelles en seraient les modalités ?**

Il conviendrait d'évaluer l'impact des modes alternatifs de règlement des litiges et promouvoir l'information des consommateurs concernant ceux-ci et concernant la procédure communautaire de règlement des petits litiges afin que ces mécanismes ne restent pas inconnus des consommateurs.

**Question 6 : Concernant les solutions 2, 3 et 4, pensez-vous que des instruments contraignants seraient nécessaires ou opteriez-vous plutôt pour des instruments non contraignants ?**

L'UEJL considère que, si des actions devaient finalement être prises concernant les solutions 2 ou 3, il faudrait recourir seulement à des instruments non contraignants et en évaluer les mérites ultérieurement.

**Question 7 : Pensez-vous que le problème pourrait être réglé par d'autres moyens ?**

Selon l'UEJL, les solutions existantes suffisent *a priori* à protéger adéquatement les intérêts des consommateurs et peuvent rencontrer adéquatement les objectifs poursuivis par la Commission européenne.

Si le but est de faciliter l'accès à la justice, surtout pour les petits litiges dont l'enjeu est inférieur à 1000 voire 2000 euros, et éviter les coûts élevés et le risque que suppose une action en justice (Livre vert, n° 9), la procédure de règlement des petits litiges, instaurée en vue de simplifier et d'accélérer le règlement des petits litiges transfrontaliers et d'en réduire les coûts, est parfaitement adaptée pour répondre à ce problème sans en soulever une foule d'autres. Comme cette procédure est récente, il conviendra d'évaluer ultérieurement son utilisation et son efficacité afin de déceler toute anomalie qui pourrait entraver le recours à cette procédure qui facilite l'accès des consommateurs à la justice.

Si le but est d'éviter des distorsions de concurrence des marchés (Livre vert, n° 7), une coopération renforcée des autorités compétentes pour assurer le respect de la législation en matière de protection des consommateurs<sup>4</sup> pour les infractions transfrontalières semble être la meilleure des solutions pour assurer une place commerciale plus saine. Les autorités désignées par les EM peuvent également exiger la cessation des infractions<sup>5</sup> à la législation en matière de protection des consommateurs lorsqu'elles portent atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs. Le champ d'application de la coopération entre autorités nationales pourrait éventuellement être étendu aux infractions communautaires qui portent atteinte aux intérêts individuels de multiples consommateurs (voir solution 3.3.).

Les modes alternatifs de règlement des litiges<sup>6</sup> constituent également une solution de substitution adéquate pour les litiges de faible à moyenne importance. Ces modes sont utilisés plus ou moins fréquemment dans les différents EM suivant la culture juridique de chaque EM. Ils gagnent à être promus au niveau communautaire afin de sensibiliser les EM à ce mode particulier de règlement des conflits qui entraîne moins de coût financier et permet d'éviter une longue et incertaine procédure en justice.

UEL, le 25 février 2009

---

L'UEL regroupe les organisations suivantes :

Association des Banques et Banquiers, Luxembourg · Association des Compagnies d'Assurances ·  
Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg · Chambre des Métiers du Grand-Duché de  
Luxembourg · Confédération Luxembourgeoise du Commerce · Fédération des Artisans · Fedil -  
Business Federation Luxembourg · Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers

---

<sup>4</sup> Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

<sup>5</sup> Directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs.

<sup>6</sup> Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ; Recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation.