University of Glasgow

Creutzfeldt, N., Cornelis, M. and Gill, C. (2018) Le “Consommateur” dans le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation: Comprendre comment les consommateurs utilisent, ressentent et perçoivent le RELC au Royaume-Uni et en Europe. Lettres Des Médiations, 6, pp. 26-33.

There may be differences between this version and the published version. You are advised to consult the publisher’s version if you wish to cite from it.

http://eprints.gla.ac.uk/174090/

Deposited on: 26 November 2018

Enlighten – Research publications by members of the University of Glasgow
http://eprints.gla.ac.uk

# Le “Consommateur” dans le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation: Comprendre comment les consommateurs utilisent, ressentent et perçoivent le RELC au Royaume-Uni et en Europe

Marine Cornelis – Naomi Creutzfeldt – Chris Gill[1]

## I. Introduction

Au cours des dix dernières années, la legislation européenne a créé beaucoup d’attente envers la médiation (directive 2008/52/EC) et le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive RELC - 2013/11/EU). Les États membres de l’Union Européenne (UE) ont dû repenser, et en partie améliorer et créer, des entités qui fournissent le RELC. Dans cette contribution, nous présentons trois études de cas tirées de projets de recherche récents et en cours qui se sont développés à partir du nouveau cadre législatif, et nous nous intéressons à la façon dont ceci a été mis en œuvre dans le cadre national. Cet article et nos études de cas portent en particulier sur la manière dont les nouveaux développements dans le domaine du Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC) sont utilisés et compris par les consommateurs : le RELC est-il accessible aux consommateurs ordinaires ? Ont-ils confiance dans le RELC et pensent-ils qu'il est légitime ? Comment les consommateurs perçoivent-ils le processus de RELC ?

Il y a des avantages évidents à offrir aux consommateur une méthode de résolution des plaintes qui n’ont, pour la plupart, pas été entendues, ainsi qu'une occasion de stimuler la confiance dans le système. Un paysage de RELC qui fonctionne bien améliorera non seulement l'accès à la justice pour ces réclamations d’en général faible valeur, mais surtout permettra au consommateur d'avoir accès à cette justice sans frais personnels ou à frais modiques. Une procédure de RELC est généralement beaucoup plus courte et plus prévisible qu'une procédure judiciaire. La procédure doit être accessible et intuitive et fournir des conseils aux consommateurs. Si les organismes de règlement des différends disposent d'un système normalisé de saisie des données relatives à leurs plaintes, ils peuvent transmettre ces données aux entreprises et aux organismes de réglementation, créant ainsi un cercle de diagnostic et de réponse aux questions émergentes par le biais de la réglementation.

Voici la théorie. Mais ces ambitions - un accès accru à la justice, la simplicité, la promotion des meilleures pratiques et la réglementation du marché - sont-elles exactes ? Nos recherches récentes ont cherché à tester certaines de ces affirmations théoriques et à mieux comprendre la performance du nouveau paysage du RELC.

La première étude de cas a été entreprise entre 2013 et 2016 et a examiné de près l'attitude la population à l'égard des médiateurs (ombudsmen / organismes qui offrent des services de RELC). Qu’attendent des médiateurs les consommateurs qui se tournent vers eux et comment parviennent-ils à s’orienter dans le système complexe de règlement des différends ? Un échantillon d'utilisateurs allemands, français et britanniques issus de différents services de médiation a donné les résultats. En général, les individus ne sont pas très au courant des méthodes de RELC ou même de leurs

[1] Marine Cornelis est consultante indépendante et spécialiste des politiques énergétiques européennes et de protection des consommateurs ; Naomi Creutzfeldt est maître de conférence en droit à l’Université de Westminster à Londres ; Chris Gill est enseignant en droit public à l’Université de Glasgow. Contact: N.Creutzfeldt@westminster.ac.uk

droits en tant que consommateurs. La disponibilité des entités proposant le RELC dans les différents États membres n'est pas uniformément répartie et les normes de qualité varient également. L'étude a révélé que les différences dans les cultures juridiques déterminent les attentes vis-à-vis des médiateurs. Dans l'ensemble, ces recherches ont conclu que même si le RELC vise à aider les consommateurs à accéder à la justice, son plein potentiel n'a pas encore été atteint.

La deuxième étude de cas porte sur le RELC au Royaume-Uni. Cette étude a été commandée par Citizens Advice, le principal organisme caritatif de conseil aux consommateurs du Royaume-Uni. L'étude a fourni une carte à jour des systèmes de REL mis à la disposition des consommateurs britanniques et a confirmé que le paysage des RELC au Royaume-Uni est étonnamment varié et complexe. Cela présente d'énormes défis pour les consommateurs qui sont confrontés à des lacunes dans l'offre dans certains secteurs et à des chevauchements confus dans d'autres. Dans le cadre de ces recherches, nous avons mené des entretiens avec des consommateurs qui ont eu recours au RELC et, par conséquent, nous avons pu esquisser le « parcours du consommateur » dans le processus de RELC. En particuliers, ces recherches contribuent à mettre en évidence ce que les consommateurs disent vouloir avant, pendant et après s'être engagés dans des processus de RELC.

La troisième étude de cas décrit notre travail actuel axé sur les consommateurs dans le marché de l'énergie. Nous cherchons à comprendre comment les consommateurs d'énergie qui sont vulnérables ont accès (ou non) à la justice et comment les systèmes de recours peuvent être mieux conçus pour aider un groupe plus large d'utilisateurs.

## II. Étude de cas 1 : RELC, confiance et légitimité

Entre 2013 et 2016, Naomi Creutzfeldt a mené un vaste projet de recherche empirique comparative [2]. Ce projet visait à mieux comprendre ce à quoi s'attendent les personnes qui s'adressent à un médiateur et ce qui guide leur perception de l'équité dans le processus. Pourquoi est-ce important ? Les deux principales raisons qui ont motivé cette enquête sont les suivantes : premièrement, en 2015, un corpus législatif de l'UE a été mis en œuvre dans tous les États membres garantissant une couverture complète par des entités de RELC (par exemple, les médiateurs ou ombudsmen) de toutes les zones de litiges de la consommation (directive RELC 2013/11/UE). Alors que les états membres s'affairaient à se conformer à la directive et à faire en sorte que les organismes de RELC existants répondent aux exigences de qualité de l'UE, ou à en créer de nouveaux, le second objectif était de comprendre ce que les individus, que ces organismes ont vocation d'aider, pensaient d'eux. Personne n'avait posé cette question auparavant, et le projet a produit des résultats intéressants à travers l'Allemagne, le Royaume-Uni et la France.

Le projet consistait principalement à recueillir des données en envoyant des enquêtes de satisfaction aux consommateurs par la poste et par courrier électronique par le biais des médiateurs (3190 réponses au total). L'échantillonnage de distribution de lettres et de courriels a été choisi de sorte à

[2] https://www.law.ox.ac.uk/trusting-middle-man-impact-and-legitimacy-ombudsmen-europe; Project Report 2016: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe, University of Oxford, https://www.law.ox.ac.uk/trusting-middle-man-impact-and-legitimacy-ombudsmen-europe/project-reports

représenter les habitudes types des utilisateurs individuels de services de médiations étudiés dans le cadre de ce projet. L'enquête a été envoyée à des personnes ayant récemment fait l'objet d'une procédure auprès d'un médiateur. L'étude comprenait quatorze entités de RELC au total, provenant du Royaume-Uni, de l'Allemagne et de la France. Les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges sont généralement gratuits pour le consommateur ; idéalement, le règlement extrajudiciaire des litiges fournit une justice rapide, accessible et transparente.

Le projet a été généralement testé pour les mesures de justice procédurale et pour savoir s'il existe des modèles culturellement spécifiques dans les attentes et l'utilisation des médiateurs. Selon un vaste corpus de littérature, si un ensemble de critères procéduraux est rempli, les individus sont capables de séparer la procédure vécue du résultat et d'accepter un résultat même s'il n'est pas en leur faveur. Tyler et al. (2006) ont décrit ces quatre critères comme suit : avoir une voix, être entendu, être traité avec respect et courtoisie, et avoir le sentiment que la personne à qui l'on s'adresse est neutre. L'étude a adopté une approche ascendante, en interrogeant les utilisateurs des systèmes de plaintes sur leurs perceptions et leurs attentes. Les principales conclusions sont résumées ici, influencées par les délibérations sur l'accès à la justice, les attentes du système informel, la justice procédurale et les comportements de contestation culturellement distincts.

Le médiateur est un modèle hybride dans le système de justice et les consommateurs ne sont pas familiers avec cette voie de recours. L'ensemble du projet de règlement extrajudiciaire des différends prend un départ difficile. Les consommateurs doivent se frayer leur propre chemin vers le RELC afin de pouvoir en bénéficier. L'étude a révélé que pour les utilisateurs qui ont frayé leur chemin vers un médiateur, la justice procédurale avait son importance, mais pour l'acceptation des décisions, le résultat jouait un rôle plus important que dans un autre contexte (Creutzfeldt & Bradford 2016).

D'autres retours ont révélé que le contact initial et la qualité de l'interaction avec l'équipe du médiateur sont essentiels et favorisent l'acceptation des résultats, s'ils sont bien faits. Cela s'explique en partie par le fait qu'une fois qu'ils ont atteint le médiateur, les attentes des individus sont généralement irréalistes. Un consommateur doit d'abord porter plainte auprès de l'entreprise dont il s'est plaint et attendre une réponse négative avant de pouvoir s'adresser au médiateur. À ce stade, le consommateur est très émotif et a raconté son histoire à maintes reprises. Il est donc crucial de se concentrer sur la gestion des attentes des utilisateurs dès le premier contact. Les données suggèrent que si les attentes étaient mieux gérées dès le premier contact et qu'une communication régulière de haute qualité tout au long du parcours de la plainte devait être assurée, les gens sauraient à quoi s'attendre, ce qui aurait un effet sur l'acceptation des résultats.

Enfin, l'échantillon a identifié un groupe socio-démographique particulier faisant usage des services des médiateurs (hommes, éduqués, d'âge moyen) ; on peut argumenter que ce sont les mêmes personnes qui sont capables de s'orienter et qui ont peut-être les moyens de passer par la voie légale formelle. Il existe des différences nationales dans les attentes à l'égard de la provision de RELC. Ceux-ci sont très liés à la culture juridique nationale et à la socialisation avec le système juridique formel (Creutzfeldt 2018). Notre socialisation juridique nationale avec le système de justice officiel (avocats, tribunaux) influence nos attentes à l'égard

du système informel de règlement des différends. Par conséquent, pour encourager l'utilisation du RELC dans l'UE, celui-ci doit se développer et progresser dans le contexte national. La confiance et la légitimité peuvent être établies grâce à une procédure équitable et des résultats quelque peu prévisibles grâce aux entités de RELC.

En résumé, le projet de recherche a mis en évidence de nombreux niveaux de complexité lorsqu'on s'engage dans le système de justice informelle. Les consommateurs doivent encore explorer pleinement les avantages du RELC et l'intégrer dans leur expérience de la justice. Alors que ce projet a fourni un aperçu interculturel des comportements des consommateurs et des organismes de RELC, le projet suivant offre une analyse détaillée du paysage du RELC au Royaume-Uni.

## III. Étude de cas n° 2 : le point de vue des consommateurs sur le RELC au Royaume-Uni

Cette section de l'article résume les résultats d'un projet de recherche mené en 2017, qui visait à fournir le point de vue des consommateurs sur le paysage du RELC au Royaume-Uni (Gill *et al*, 2017). La recherche a comporté trois éléments : un exercice de cartographie décrivant le paysage actuel du RELC au Royaume-Uni ; une évaluation de certains organismes de RELC par rapport aux principes de consommation ; et une série de 37 entrevues téléphoniques avec des consommateurs qui avaient utilisé des RELC.

### *RELC et litiges entre consommateurs et entreprises au Royaume-Uni : vue d'ensemble*

Suite à la mise en œuvre de la Directive de l'Union européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation 2013/11/EU (la Directive), nos recherches ont voulu faire le point sur le paysage du RELC au Royaume-Uni. Le nombre d'entités de RELC a-t-il augmenté ? Y a-t-il eu une meilleure couverture des secteurs d'activité ? La directive a-t-elle conduit à un meilleur système de REL pour les consommateurs ?

Nos recherches ont permis d'identifier 147 entités de RELC en activité au Royaume-Uni. En comparaison, 95 entités de RELC ont été identifiées dans une étude précédente menée en 2010 (Office of Fair Trading, 2010). La plupart des entités de RELC s'occupaient de différends portant sur des services particuliers, et seulement sept d'entre eux s'occupaient de différends portant sur des marchandises. Alors que la plupart des entités de RELC s'occupaient d'industries spécifiques (par exemple, l'énergie, les services financiers, le commerce automobile), une importante évolution a été la création d'entités de RELC traitant des plaintes « résiduelles » des consommateurs.

Il existe quatre principaux types d'entité de RELC : les régimes statutaires, les régimes commerciaux, les régimes à but non lucratif et les régimes gérés par des associations professionnelles. Les processus de règlement des différends utilisés par les entités de RELC sont très variés. Certaines entités de RELC offrent un processus unique - que ce soit la conciliation, la médiation, le jugement, l'arbitrage ou un service de médiation - tandis que de nombreuses entités offrent plusieurs processus consécutifs, par exemple la conciliation suivie de l'arbitrage.

Sur les 147 entités de RELC qui offrent actuellement des services de règlement des litiges aux consommateurs et aux entreprises au Royaume-Uni, 54 seulement avaient été approuvées par une autorité compétente en vertu de la Directive. Dans la grande majorité des cas, les dispositions de RELC au Royaume-Uni sont gratuites pour

le consommateur, bien que certains systèmes imposent des frais. La participation au RELC n'est obligatoire que dans un nombre limité de domaines réglementés, tels que les services financiers, l'énergie et les communications. Pour la plupart des entités de RELC, la participation est volontaire.

***Évaluation du paysage du RELC au Royaume-Uni : confusion, lacunes et chevauchements***

Malgré l'augmentation des provisions en matière de RELC mentionnées ci-dessus, d'importants problèmes subsistent pour les consommateurs britanniques. L'efficacité des nouvelles entités de RELC ayant pour mission générale de traiter les questions de consommation a été considérablement limitée par le fait que la participation des entreprises au RELC reste volontaire. Cela signifie que dans de nombreux secteurs de consommation précédemment identifiés comme étant dépourvus d'un accès effectif aux mesures de recours pour les consommateurs, il subsiste des lacunes pour les consommateurs souhaitant porter plainte (Doyle et al, 2004 ; Brooker, 2008).

Un autre problème pour les consommateurs concerne les secteurs de consommation où plusieurs entités de RELC opèrent et sont en concurrence les unes avec les autres pour recevoir les plaintes. Les communications et les compagnies aériennes en sont des exemples. Le problème ici est l'inverse de ce qui précède : au lieu d'une couverture effective trop faible (lacunes), il y a trop de régimes opérant dans le même secteur et causant la confusion (chevauchements). Un autre problème est que les entreprises peuvent choisir l'entité de RELC à utiliser (et non le consommateur), ce qui peut aggraver le déséquilibre de pouvoir entre les parties.

Un point plus général qui ressort de notre analyse est que le paysage du RELC au Royaume-Uni n'est actuellement pas conçu en fonction de la façon dont les consommateurs perçoivent les problèmes. En particulier, l'approche sectorielle du RELC ne tient pas compte du fait que les consommateurs sont souvent confrontés à des problèmes regroupés, impliquant potentiellement des entreprises opérant dans un certain nombre de secteurs. Dans l'ensemble, nos recherches ont donc révélé que même si la couverture s'était améliorée, le paysage du RELC au Royaume-Uni était devenu plus complexe et confus que jamais pour les consommateurs.

***RELC et principes de consommation : plus de données s'il vous plaît !***

Un autre angle des recherches a consisté à analyser la performance de 11 entités de RELC sélectionnées en utilisant les principes de consommation développés par Klein (2015). Les principes comprennent l'accessibilité, l'indépendance, l'expertise, l'exhaustivité, le niveau de ressource, l'efficacité, la réceptivité et la transparence. Cet aspect de la recherche a fait l'objet d'une recherche documentaire à l'aide de données accessibles au public.

Nos principales constatations dans ce domaine ont trait à la rareté et à la variabilité des données accessibles au public sur la performance des entités de RELC. En effet, nous avons conclu qu'il n'était pas possible à l'heure actuelle d'effectuer des évaluations complètes et significatives de la performance par rapport aux principes de consommation fondés sur les données publiées par les entités de RELC. L'un des principaux domaines à développer dans le secteur britannique du RELC concerne donc la collecte et la publication de données plus significatives pour les parties prenantes et les chercheurs.

***Expériences des consommateurs en matière de règlement extrajudiciaire des litiges : comprendre le parcours vers la réparation***

Le dernier volet de nos recherches a consisté à mener des entretiens téléphoniques avec des consommateurs qui avaient eu recours à des entités de RELC. Les thèmes des entretiens se sont articulés autour de trois aspects du « parcours » du consommateur vers la réparation : ce qui s'est passé avant que le consommateur n'utilise l'entité de RELC, ce qui s'est passé au cours du processus de RELC et ce qui s'est passé après la fin du processus de RELC. Nous résumons ici les principales constatations sur ce que les consommateurs nous ont dit qu'ils attendaient du processus de RELC.

*Avant le processus de RELC*

Les consommateurs ont dit qu'ils voulaient être informés clairement de l'existence des entités de RELC et qu'ils s'attendaient à ce que des renseignements complets sur le processus de RELC soient disponibles en ligne. En ce qui concerne ce qu'ils espéraient obtenir en déposant une plainte, les consommateurs avaient tendance à chercher à faire valider leurs plaintes, à obliger un commerçant à écouter leurs problèmes et à être rassurés par un organe extérieur que leurs préoccupations étaient légitimes et qu'elles ne constituaient pas une nuisance.

*Au cours du processus de RELC*

Les consommateurs ont déclaré qu'ils voulaient que les entités de RELC leur donnent l'impression d'être entendus et compris. Cela a été interprété comme exigeant un contact direct (par exemple par téléphone) plutôt que l'usage de la correspondance. De nombreux consommateurs voulaient un accès facile aux entités de RELC par courriel et par d'autres moyens en ligne. Les consommateurs voulaient également un processus de plainte simple, direct et rapide afin d'empêcher les commerçants d'abuser du processus.

Les consommateurs s'attendaient à ce que le personnel de l'organisme de RELC possède une expertise en matière de service à la clientèle et de normes de l'industrie à l'origine de la plainte. L'impartialité était considérée comme importante, mais en même temps, les consommateurs s'attendaient à se sentir soutenus et à être crus par l'entité de RELC. Une fois le processus de RELC terminé, les consommateurs voulaient avoir une information claire sur les résultats et recevoir une indemnisation sans délai.

*Après le processus de RELC*

En réfléchissant à leur parcours dans le processus de RELC, les consommateurs nous ont dit qu'ils souhaitaient sentir que cela en « valait la peine » et qu'un résultat positif avait été obtenu. Cela comprenait les cas où le résultat n'était pas en leur faveur, s'il pouvait être démontré que leur plainte avait été comprise. Dans l'ensemble, les consommateurs ont dit qu'ils voulaient un processus exempt de bureaucratie et de formalités.

***Améliorer le paysage du RELC au Royaume-Uni : nos recommandations***

Afin de régler les problèmes mis en évidence dans nos recherches et pour aider à créer un système de RELC qui offre aux consommateurs ce qu'ils en attendent, nous avons formulé un certain nombre de recommandations. La principale recommandation était de rendre le RELC obligatoire dans tous les secteurs de consommation, afin d'éviter les lacunes en matière de recours pour les consommateurs. Pour éviter les chevauchements, nous avons recommandé que la concurrence entre les systèmes de RELC soit éliminée progressivement et qu'une seule entité de RELC opère dans un seul secteur de

consommation. Et pour simplifier les choses pour les consommateurs, nous avons fait valoir que les entités de RELC devraient chercher à harmoniser le processus, les procédures, l'image et l'approche dans la mesure du possible. Enfin, nous avons recommandé qu'un organisme faisant autorité soit chargé d'établir des normes et d'imposer des exigences de déclaration des données pour les entités de RELC.

Après avoir discuté de nos conclusions sur l'utilisation et les attentes du RELC dans le contexte britannique, nous passons au secteur de l'énergie. Le secteur de l'énergie est régi par des réglementations à l'échelle de l'UE qui prévoient une voie de recours pour les consommateurs. C'est l'objet de nos recherches actuelles.

## IV. Etude de cas 3 : Cartographie du RELC dans l'énergie et de la précarité énergétique

Ce projet de recherche vise à étudier l'accès à la justice pour les consommateurs qui peuvent être considérés comme vulnérables, précaires et pauvres en énergie. Notre préoccupation particulière dans ce projet est de comprendre qui utilise le RELC pour les consommateurs et, plus important encore, quels consommateurs sont actuellement exclus de l'accès à la justice par le biais du RELC. Dans le présent document, nous nous concentrons sur la présentation d'une vue d'ensemble des mesures prises récemment au niveau de l'UE pour lutter contre la pauvreté énergétique et la précarité des consommateurs dans le secteur de l'énergie. Nous terminons par des réflexions sur les questions particulières au RELC et à l'accès à la justice qui se posent dans ce secteur.

En 2012, 10,8 % de la population de l'UE, soit 54 millions de citoyens européens, n'ont pas été en mesure de garder leur logement à des températures suffisantes, et des chiffres similaires ont été signalés en ce qui concerne les retards de paiement des factures de services publics ou la présence de mauvaises conditions de logement (EU SILC [3] ). Cependant, la reconnaissance et la compréhension de la question de la précarité énergétique en Europe est encore un concept émergent, qui n'a été reconnu explicitement que ces dernières années dans la législation européenne. Le Parlement européen a obtenu la reconnaissance du concept de « pauvreté énergétique » lors des discussions du Troisième Paquet Énergie relatif aux règles communes pour les marchés intérieurs de l'électricité et du gaz, qui a été adopté en 2009 (directives 2009/72/CE et 2009/73/CE). Néanmoins, bien que les États membres soient explicitement tenus d'adopter des définitions et des mesures de protection des consommateurs vulnérables dans un contexte national, la majorité des États membres de l'UE n'ont pas défini la pauvreté énergétique (Pye & Dobbins, 2015)[4].

En raison de ce manque de définition et du manque de cohérence entre les données collectées, l'analyse et la comparaison des niveaux de pauvreté énergétique reste une tâche complexe. Même les autorités réglementaires nationales n'ont pas un mandat uniforme dans toute l'Europe permettant de

[3] Energy Vulnerability Trends and Patterns in Europe: EVALUATE project policy brief no .1

[4] Insight-E report, 2015, http://www.insightenergy.org/static_pages/publications#?publication=15

traiter les données sur la pauvreté énergétique et la vulnérabilité, car cela peut être la tâche des institutions de sécurité sociale ou d'autres organismes[5].

Bien qu'elle ne préconise pas une définition unique, la Commission européenne joue un rôle de plus en plus proactif en mettant en évidence les problèmes de risques de pauvreté énergétique, en introduisant des exigences dans la législation énergétique pour mieux comprendre les problèmes, par le biais d'initiatives telles que le Forum des citoyens sur l'énergie (CEF). La pauvreté énergétique est également abordée dans plusieurs directives sur la performance énergétique et l'efficacité énergétique des appareils (directives 2010/31/UE et 2012/27/UE), ainsi que dans plusieurs communications de la Commission. Un groupe de travail clé a été créé en 2011 par le Forum des citoyens sur l'énergie, le Groupe de Travail sur le Consommateur Vulnérable, qui réunit des représentants des consommateurs, des ONG, des organismes de réglementation, des médiateurs, des organismes publics et des représentants de l'industrie.

Logiquement, des mesures de protection des consommateurs vulnérables ont également été prévues dans l'ensemble de directives du Paquet énergie Propre de 2016, qui doit être adopté en 2018. Malgré l'absence d'une définition unique, les directives révisées proposées contiennent de nombreuses innovations positives (Dhéret & Giuli, 2017). La législation proposée oblige les États membres à reconnaître le problème de la précarité énergétique par le biais de l'obligation d'en faire état, en s'assurant qu'ils en sont responsables. Deuxièmement, les États membres sont encouragés à mieux cibler les mesures à court terme telles que les prix régulés et à envisager une élimination progressive de ces mesures. En outre, en soulignant une préférence pour la lutte contre la pauvreté énergétique par des politiques sociales plutôt que par des interventions sur le marché, la Commission européenne reconnaît que la régulation des prix en dessous des coûts est un moyen plutôt inefficace de lutte contre la pauvreté énergétique. La Commission européenne vise à ce que les États membres s'attaquent aux causes structurelles de la pauvreté énergétique, notamment en améliorant le parc immobilier. Enfin, l'ensemble des directives vise à faciliter l'accès des consommateurs à l'information et les conditions pour changer d'opérateur. En ce qui concerne une définition unique, après des mois de discussions, le Parlement européen n'a pas trouvé d'accord, mais a voté des amendements pour inclure de nouveaux moyens de lutte contre la pauvreté énergétique.

Parallèlement, la Commission européenne surveille le degré de satisfaction des consommateurs dans toute l'Europe par le biais du tableau de bord des marchés de consommation. L'édition 2016 montre qu'en comparaison avec la moyenne des marchés de services, le marché des « services d'électricité » a une proportion plus élevée de litiges et un score de préjudice plus haut, alors qu'il réalise également des performances inférieures à la moyenne en matière de problèmes et de préjudices. En outre, la comparabilité, la confiance, les attentes et les composantes de choix sont toutes plus faibles pour les « services d'électricité » que la moyenne des marchés de services.

[5] Voir aussi: ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Gas Markets in 2016 - Consumer Protection and Empowerment, October 2017: "due to the nature of the definition used, many MSs are not able to collect such data – even more so in gas (five NRAs)" https://www.ceer.eu/documents/104400/6094889/Market+Monitoring+Report.+CONSUMER+PROTECTION+AND+EMPOWERMENT.pdf/4ccaed88-d30f-5c80-1659-dfff5684b6ae

Le tableau de bord des conditions de consommation analyse également la satisfaction des consommateurs à travers trois dimensions clés : la connaissance et la confiance ; la conformité et l'application des lois et règlements ; les plaintes et la résolution des litiges. Selon l'édition 2017, près d'un tiers des consommateurs qui ont rencontré un problème qui valait la peine de se plaindre ont décidé de ne pas le faire. Le tableau de bord 2017 reconnaît également que « les répondants ayant une meilleure connaissance des droits des consommateurs signalent une incidence plus élevée de problèmes et étaient plus susceptibles de prendre des mesures que ceux qui ont peu de connaissances. Le sexe et l'âge sont également des facteurs pertinents, car les consommateurs masculins et les personnes de moins de 55 ans sont plus susceptibles de déclarer avoir rencontré un problème. Enfin, les répondants qui se perçoivent comme vulnérables en raison de leur statut socio-démographique sont également plus susceptibles de dire qu'ils ont connu des problèmes ».

Dans le domaine de l'énergie, le Troisième Paquet énergie mentionné plus haut (directive 2009/72/CE et directive 2009/73/CE) a introduit un outil ad hoc, les médiateurs (ombudsmen) indépendants pour l'énergie, afin de traiter les plaintes des consommateurs. Cependant, la proposition du paquet énergie propre de 2016 de la Commission européenne s'est débarrassée du terme « médiateur de l'énergie », convertissant le texte en une référence directe à la directive RELC. Ce point a été fortement critiqué par NEON, l'association des médiateurs de l'énergie et des entités de RELC, ainsi que par les organisations de consommateurs. Le 9ème Forum des citoyens sur l'énergie est revenu sur la question et a conclu qu'il fallait favoriser la mise en place de mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges pour traiter les plaintes des consommateurs sur les marchés de l'énergie. Par la suite, le Parlement européen a voté en faveur d'un amendement rétablissant le médiateur et rendant obligatoire pour tous les opérateurs et parties concernés, les sociétés de services énergétiques, les agrégateurs et tous les fournisseurs de contrats comportant des composantes énergétiques, y compris les offres groupées et les communautés énergétiques locales, de s'engager dans la résolution extrajudiciaire des litiges et d'informer leurs clients de leurs droits, visant ainsi à aller au-delà du champ d'application de la directive RELC de 2013 et du troisième paquet énergie de 2009.

En résumé, un certain nombre de mesures ont été introduites au niveau de l'UE pour s'attaquer aux problèmes critiques de la pauvreté et de la précarité énergétiques. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation - par le biais du mécanisme des médiateurs nationaux de l'énergie - est clairement considéré comme un moyen important pour atteindre les ambitions d'un marché de l'énergie qui fonctionne pour tous les consommateurs. Dans ce contexte, nos recherches ont maintenant pour but de vérifier dans quelle mesure les consommateurs d'énergie peuvent avoir accès à la justice et si l'introduction du RELC dans le secteur de l'énergie a conduit à un élargissement significatif de l'accès à la justice. Le projet n'a commencé que récemment, mais représente la prochaine étape de nos recherches sur les perspectives des consommateurs en matière de RELC : comprendre qui est actuellement exclu du système de RELC et comment les promesses du RELC pourraient être atteintes dans la pratique.

## V. Conclusions

L'accent mis sur la compréhension du point de vue du consommateur est le fil conducteur qui réunit les trois études de cas présentées dans cet article. Dans chaque cas, nos recherches auprès des consommateurs attirent l'attention sur les défis qui sous-tendent bon nombre des affirmations théoriques en faveur du RELC. La généralisation à travers l'Europe est compliquée par les variations nationales dans les processus de RELC et par les différentes cultures juridiques et litigieuses nationales. Néanmoins, nos recherches indiquent (et cherchent à mieux comprendre) plusieurs domaines dans lesquels il semble y avoir un écart entre la promesse rhétorique du RELC et l'expérience vécue par les consommateurs.

Une préoccupation importante est le profil des consommateurs qui utilisent actuellement le RELC. Bien que nous ayons besoin de plus d'information à ce sujet, il semble que de nombreuses entités de RELC destinées aux consommateurs ne soient utilisées que par un groupe démographique très restreint. Le RELC est-il donc simplement un remède de classe moyenne pour les classes moyennes ? Un moyen de transférer les consommateurs qui, auparavant, auraient eu recours aux tribunaux pour régler leurs différends vers un système parallèle de règlement des différends? Le RELC - avec sa prétendue simplicité, sa simplicité, son faible coût, etc. - a-t-il permis d'obtenir les gains en matière d'accès à la justice auxquels on pourrait s'attendre ? Nous ne prétendons pas avoir des réponses définitives à ces questions, mais nous considérons qu'il y a lieu d'être sceptiques quant à la mesure pour laquelle le règlement extrajudiciaire des différends s'applique aux consommateurs exclus du système. Ces motifs doivent faire l'objet d'une enquête plus approfondie.

Une préoccupation secondaire a trait à la façon dont les consommateurs vivent le processus de RELC une fois qu'ils y sont parvenus. En utilisant un processus de RELC, ils seront déjà en minorité, puisque nous savons qu'il est très peu probable que la plupart des consommateurs soumettent un litige à un mécanisme externe de règlement des différends. Mais obtiendront-ils ce à quoi ils s'attendent lorsqu'ils y accèdent ? L'un des problèmes est lié aux attentes très élevées des consommateurs et au fait que ces attentes peuvent être influencées par leur compréhension du système de justice formel (Creutzfeldt 2018). Encore une fois, la preuve n'est pas concluante, mais certaines indications montrent que les consommateurs ont des points de vue mitigés sur le RELC et qu'il faut en faire davantage pour s'assurer que le RELC soit considéré comme légitime et digne de confiance. Malgré les nombreux avantages théoriques du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, il ne peut y avoir de complaisance quant à l'acceptation et à l'approbation de ces mécanismes par les consommateurs.

Quelle est la prochaine étape de la recherche sur le point de vue des consommateurs en matière de RELC ? Nous mettons maintenant l'accent sur les besoins des consommateurs vulnérables et de ceux qui pourraient encore être exclus de l'accès à la justice, malgré les récents développements et la multiplication des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. D'autres domaines qui méritent d'être étudiés comprennent la recherche sur les processus internes de règlement des différends des entreprises et des commerçants ; la mesure dans laquelle le RELC est capable d'apporter des changements systémiques et des formes collectives de recours aux consommateurs ; et la façon dont le RELC s'inscrit dans le système plus large de protection des consommateurs, afin de clarifier davantage son rôle particulier et sa valeur pour apporter des solutions aux préjudices des consommateurs.