

La note ci-dessous reprend le discours prononcé par Madame Cindy Bauwens, ministre de l'Économie, lors de la conférence sur le recours collectif prononcé à l'abbaye de Neumünster en date du 6 juin 2018. Cette conférence a réuni les parties intéressées en vue d'échanger sur l'introduction d'un futur mécanisme d'action collective en réparation en droit luxembourgeois. Afin de favoriser le débat, l'esquisse d'une procédure d'action collective a été présentée. Les différents aspects évoqués ne préjugent cependant pas de la teneur d'un futur avant-projet de loi mais reflètent l'avancée des travaux préparatoires en date du 6 juin 2018. En outre, cette note prend en compte la proposition de directive, telle que publiée le 11 avril 2018, relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs, et abrogeant la directive 2009/22/CE (ci –après la « Proposition de directive »). A ce stade de la réflexion, certains aspects, comme par exemple la suspension des délais de recours, ne sont pas encore abordés.

Quel cadre pour le Luxembourg?

Présentation des grands principes envisagés pour le modèle luxembourgeois sous l'angle du droit de la consommation

Le Ministre de l'Économie, Monsieur Étienne Schneider, l'avait déjà annoncé lors de la visite de la Commissaire européenne Madame Věra Jourová le 26 avril dernier, le Luxembourg a choisi de se doter d'un mécanisme de recours collectif en réparation dans le **domaine du droit de la consommation**. Il s'agit d'une approche progressive, prudente, en raison du caractère novateur et de la complexité de la procédure. Cette procédure a donc vocation à s'insérer dans le Code de la consommation puisqu'elle concernera les relations entre consommateurs et professionnels même si d'autres lois, actuellement hors du Code de la consommation, pourront être concernées sous condition qu'elles aient trait à la relation consommateur/professionnel. Il serait donc logique que l'action collective en réparation fasse l'objet d'un titre 3 au sein du livre 3 consacré à la « mise en œuvre du droit de la consommation », à la suite du titre 2 sur les actions en cessation. Rien n'empêche cependant, en cas de succès d'un tel mécanisme, d'élargir éventuellement son champ d'application à d'autres domaines du droit et, par conséquent, dans un second temps, de prévoir son insertion dans le NCPC.

Qu'entend-on par « recours collectif »/« action collective »/« action de groupe » / « action de masse »? Ces expressions seront utilisées de façon synonyme au cours de ce discours. Il s'agit d'une voie ouverte pour permettre à un ou plusieurs requérants d'exercer au nom d'une catégorie de personnes une action en justice.

L'introduction d'un mécanisme de recours collectif ne signifie donc pas la création de nouveaux droits substantiels. Les droits substantiels existent déjà : le droit à l'information (Art.L.111-1),

l'interdiction des pratiques commerciales déloyales (Art L.122-1 et suivants), le droit à compensation lors de l'annulation d'un vol, etc...

Il s'agit de faciliter l'exercice de ces droits, de faciliter l'accès à la justice. C'est une question de démocratisation. Il existe aujourd'hui un vide juridique sur le plan procédural. En effet, les procédures à disposition actuellement créent, dans certains cas, pour les consommateurs, une disproportion entre les coûts de l'action en justice et les sommes en jeu. Dans la doctrine, on parle de "*concept de faute lucrative*". Cela consiste, pour un acteur économique, à méconnaître sciemment la règle de droit en faisant le calcul qu'il en retirera un profit supérieur à celui qu'il dégagerait en appliquant cette règle (par ex., en méconnaissant des obligations contractuelles dont la violation n'a qu'une implication financière très faible pour chaque consommateur, lequel n'exercera aucune action, dissuadé par la lourdeur, la longueur et le coût d'une procédure solitaire, alors que, pour l'industriel, les profits cumulés seraient colossaux). Ainsi, par exemple, une compagnie aérienne pourrait décider de ne pas servir aux passagers les rafraîchissements auxquels ils ont droit pendant l'attente d'un vol retardé de plus de deux heures en pariant que peu d'entre eux iront par la suite porter plainte.

Au vu de ces éléments, il ne semble plus nécessaire pour le ministère de l'Economie de discuter le bien-fondé, la nécessité de légiférer au niveau national en matière de recours collectif même s'il reste à l'écoute des avis contraires qui seront émis. Cette question semble aujourd'hui d'autant plus désuète que l'on constate que la plupart des Etats voisins, tels que la Belgique et la France, ont déjà adopté un tel mécanisme. L'heure est d'ailleurs même à l'adoption d'un mécanisme d'action collective à l'échelle européenne. Pour le gouvernement, la question n'est donc plus une question de fond mais plutôt une question de forme : **quelle forme donner à l'action collective en droit luxembourgeois ?** Lorsque l'on réfléchit au modèle à adopter, deux voyants rouges doivent s'allumer à chaque aspect envisagé :

- 1) Cet aspect s'insère-t-il dans les principes connus de procédure civile, dans la tradition juridique luxembourgeoise ?
- 2) Cet aspect permet-il d'éviter les abus de la *class action* américaine ?

C'est sous cet angle que seront donc abordés les aspects suivants : la recevabilité, les conditions et le champ d'application, la détermination du titulaire de l'action, le financement de l'action collective, le choix de la juridiction compétente, etc. Ces questions seront au centre de mon intervention.

Le projet est encore à l'état de la réflexion. De premières consultations informelles ont eu lieu avec nos homologues belges et français, la magistrature, le Barreau, le ministère de la Justice, l'UEL, l'ULC et l'Université de Luxembourg. Nous suivons aussi de près les groupes de travail au Conseil sur la nouvelle proposition de directive afin que la nouvelle loi luxembourgeoise s'inscrive dans le projet de recours collectif européen proposé. Il est en effet possible que, selon

les tournures que prendront les négociations, le ministère de l'Économie soumette un avant-projet de loi avant la fin de celles-ci, si jamais le calendrier annoncé par la Commission européenne, à savoir l'adoption avant la fin de son mandat, ne pourrait être respecté.

Faut-il une phase de certification ?

Faut-il prévoir une phase de « *certification* » de l'action de groupe ? Cette phase vient de la *class action* américaine et il s'agit de démontrer que la procédure collective constitue la meilleure méthode pour administrer les demandes, que l'action de groupe présente un avantage par rapport aux autres procédures.

La loi belge a introduit une telle condition dans son article XVII. 36 qui détermine les conditions de recevabilité : « *Le recours à une action en réparation collective semble plus efficient qu'une action de droit commun* ». Il s'agit de rechercher la capacité de produire le maximum de résultats avec un minimum de moyens (« efficacité procédurale ») mais également l'efficience économique au sens où une action pourra rapporter davantage au consommateur selon qu'elle sera collective ou individuelle.

La Proposition de Directive évoque, entre les lignes, la certification dans son considérant 18 mais ne l'exige pas en tant que tel.

« (...) *la juridiction ou (...) devrait vérifier dès le début de la procédure si l'affaire se prête à l'introduction d'une action représentative compte tenu de la nature de l'infraction et des caractéristiques des dommages subis par les consommateurs concernés.* »

Objet de la loi luxembourgeoise

Le modèle français de l'action de groupe ne contient pas de phase de certification. A l'image de l'article L. 623-1 du Code de la consommation, des conditions posées dans un article liminaire ne rendraient pas nécessaire l'exigence d'une phase de certification.

La loi française de modernisation de la justice du XXI^e constitue la source d'inspiration de l'article liminaire proposé ci-dessous :

"L'action de groupe est exercée (...) afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis par des consommateurs placés dans une situation similaire (...) en cas de dommage ayant pour cause commune un manquement d'un ou des mêmes professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles."

Les développements qui vont suivre décortiqueront et analyseront les éléments contenus dans cet article.

A partir de combien de consommateurs pourrait-on avoir une action de groupe? Le seuil indiqué par la circulaire relative à la loi française sur l'action de groupe nous enseigne que seulement **deux consommateurs** lésés suffisent à enclencher une action de groupe. L'existence en droit luxembourgeois de la procédure vexatoire et abusive constituerait un garde-fou afin d'éviter que ce seuil ne soit source de dérives.

La loi française a choisi de référer à la définition de consommateur prévue par le Code de la consommation et donc de limiter le champ d'application personnel aux seules **personnes physiques**. C'est d'ailleurs aussi le choix retenu dans la Proposition de directive. Au Luxembourg, il suffirait de s'aligner sur la définition art. L.010-1 du Code de la consommation qui ne vise que les personnes physiques. Or, il est intéressant de relever que la Belgique a opéré un élargissement du champ d'application personnel de la loi belge en début d'année. Ne pas ouvrir aux personnes morales revient à exclure les PME, les entreprises familiales, qui auraient aussi avantage à pouvoir être membres d'un recours collectif. Celles-ci ne disposent bien souvent pas de moyens financiers suffisants pour agir individuellement en justice. Nous sommes particulièrement à l'écoute de vos avis en la matière.

L'action serait donc dirigée contre les **professionnels**. En application avec l'article L.010-1 du Code de la consommation, il s'agirait de personnes physiques ou morales, publiques ou privées. Cet aspect est en accord avec la Proposition de directive.

Ensuite, il faut qu'il existe une **similitude dans la situation de droit** liant les consommateurs au professionnel assigné (par exemple, les clients ayant souscrit un abonnement donné auprès d'un opérateur téléphonique X).

Concernant le **dommage**, vous aurez sans doute noté avec intérêt que rien n'est précisé donc nous viserions, à priori, tous les types de dommage : matériels, moraux et corporels. Cela est dû au champ d'application large proposé par la Commission européenne.

Par ailleurs, il peut s'agir d'un **manquement à des obligations légales** (par exemple, le défaut d'information, de conformité prévus dans le Code de la consommation) ou bien **contractuelles**.

Soulignons aussi que la loi couvrirait à la fois le contractuel mais aussi le délictuel, par conséquent tout ce qui se passe avant la signature du contrat.

Enfin, il peut s'agir de la vente de produits et de services (ex: services financiers, assurances, télécommunication).

Champ d'application

Quel serait le champ d'application ? Il s'agirait du droit de la consommation au sens large. Cela irait donc au-delà du Code de la consommation. A l'instar de ce qui est proposé par la Commission européenne, nous souhaiterions que ce champ d'application s'étende à **l'ensemble des obligations légales et contractuelles des professionnels vis-à-vis des consommateurs** : la

protection des données, les services financiers, l'énergie, les télécommunications, la santé puisque certains textes en la matière sont repris à l'Annexe de la Proposition de directive. Ces domaines contiennent ponctuellement des dispositions présentant un intérêt pour les consommateurs. L'idée est d'éviter les lois éparses. Cela explique pourquoi nous pensons qu'il serait nécessaire de couvrir tous les types de dommages car, si l'on prend l'exemple de la protection des données, il s'agit bien souvent de dommages moraux (atteinte à la réputation ou encore dommage moral causé par la prospection commerciale agressive suite à un vol de données). Ne viser que les dommages matériels exclurait certains domaines du champ de l'action collective.

Devrait-on inclure le bail d'habitation ? Ce domaine n'est pas visé dans l'annexe de la Proposition de directive. Il est cependant intéressant de relever que les travaux parlementaires préalables à l'adoption de la loi française sur l'action de groupe avaient envisagé la location comme une fourniture de services. La jurisprudence française vient finalement d'écarter ce domaine dans un jugement du 14 mai 2018 rendu par le tribunal de Grande Instance de Nanterre. La future loi luxembourgeoise devra donc trancher si le locataire peut ou non bénéficier de cette procédure afin d'éviter une incertitude juridique en ce domaine.

Enfin, faut-il cependant établir une **liste exhaustive** de dispositions légales concernées par le mécanisme de recours collectif ? Au risque d'en oublier ? De devoir sans cesse mettre cette liste à jour ? Il s'agirait d'un exercice difficile pour le législateur. La doctrine belge a d'ailleurs relevé que le domaine du conseil en placement financier et d'assurance avait sans doute échappé au législateur belge.

Les titulaires de l'action

Notre souci principal est d'éviter les dérives du système américain dont l'une des principales critiques est qu'il rémunère davantage les avocats qu'il n'indemnise les consommateurs. C'est pourquoi nous voulons mettre en place un certain nombre de filtres : d'une part, ces recours seraient des recours « représentatifs » et, d'autre part, le juge constituerait un second filtre en ce qu'il contrôlerait la représentativité de ces entités à un stade précoce de la procédure.

Il existerait 3 catégories de titulaires de l'action.

En premier lieu, nous souhaiterions que le droit d'intenter des actions collectives en réparation soit possible pour les **associations** pouvant introduire une action en cessation en application de **l'article L. 313-1 du Code de la consommation**. L'exemple le plus typique est l'association de consommateurs. Or, limiter le droit d'action à ces seules associations serait sans doute trop limité compte tenu de la spécificité du Luxembourg, à savoir sa petite taille. L'une des conditions posées par l'article L.313-1 est que l'association « *justifie d'une année effective et publique en vue de la défense des intérêts collectifs des consommateurs* ». De facto, nous n'avons actuellement qu'une association de consommateurs active à Luxembourg. Ajoutons à cela que toute entité dispose

d'un pouvoir discrétionnaire (tri stratégique par rapport retombées politiques et médiatiques), s'il y a peu d'acteurs, il y a un risque qu'aucune ou peu d'actions collectives ne voient le jour.

Il faudrait donc ouvrir le droit de demander réparation à d'autres associations, par exemple à des **associations dont l'objet statutaire comporte la défense d'intérêts spécifiques auxquels il a été porté atteinte**. Ainsi, on pourrait imaginer des recours formés par des associations de locataires, l'Automobile Club, une association d'usagers des transports ou encore une association de parents d'élèves.

En dernier lieu, nous verrions avec beaucoup de sympathie également que les **régulateurs** aient qualité pour agir. C'est un élément que nous souhaitons discuter avec eux. Cette opportunité procédurale pourrait constituer une véritable plus-value étant donné que les régulateurs sont des experts dans leurs domaines respectifs et sont souvent témoins de dysfonctionnements. La CSSF et le Commissariat aux assurances peuvent déjà tenter des actions en cessation et pourraient agir en réparation de l'intérêt collectif des consommateurs. Il pourrait aussi s'agir de l'ILR, de l'ALIA (Autorité Luxembourgeoise Indépendante de l'Audiovisuel).

Quels seraient **les critères communs à respecter** ? Ces critères sont ceux qui figurent dans la Proposition de directive.

- 1) L'entité qualifiée est régulièrement constituée conformément à la législation d'un Etat membre;
- 2) Elle a un intérêt légitime;
- 3) Elle poursuit un but non lucratif.

Ces critères existent déjà en ce qui concerne l'action en cessation (article L.313-1 du Code de la consommation). Ils s'appliqueraient à toutes les catégories d'acteurs.

Afin de prévenir les procédures dilatoires instrumentalisées par un concurrent, des critères supplémentaires devraient certainement s'appliquer pour les associations, par exemple un seuil minimal de membres exigé ou un nombre X d'années d'existence.

Le financement de l'action

Il s'agit d'un des points clés du projet car il ressort des critères à respecter que le titulaire de l'action ne doit pas poursuivre un but lucratif. Comment faire en sorte qu'il dispose des ressources financières et humaines nécessaires ?

Le recours collectif est, par hypothèse, une action complexe et donc coûteuse. La mise en place de l'action de groupe peut en effet atteindre un nombre de membres colossal dans certains litiges.

En outre, les frais du procès ne sauraient être assumés par des personnes qui, par hypothèse, ne sont jamais toutes identifiées lors de l'introduction de l'action. Lors de la première phase de l'action, l'entité agirait sans mandat des consommateurs et ne présenterait que quelques cas exemplaires.

A noter enfin qu'en Belgique et en France, les associations ne sont pas autorisées à exiger des consommateurs adhérant à une action de groupe une quelconque cotisation ou adhésion à leur organisation et supportent le risque financier de l'action.

Comment faire pour que les entités disposent de **ressources financières suffisantes** ? Sans un financement solide, cette loi risquerait d'être un mort-né.

La solution avancée par la Commission européenne serait de mettre l'Etat à contribution. En effet, l'article 15 de la Proposition de Directive propose, par exemple, de limiter les frais de justice. Nous pourrions envisager de dispenser la partie requérante des émoluments. Devrait-on accorder l'aide juridictionnelle, à l'image du modèle espagnol ? Il semble que ces solutions n'auraient qu'un impact trop limité. L'article évoque encore l'idée d'un financement public. C'est une option très intéressante qui mérite que nous nous attardions quelques instants sur ce point. Cette idée s'inspire du fonds d'aide aux recours collectifs québécois. Il s'agit d'une personne morale de droit public créée en 1979. Cet organisme relève de la ministre de la Justice et un refus d'aide peut être contesté devant le Tribunal administratif du Québec. Ses sources de revenus sont principalement une subvention de transfert du ministère de la Justice et les revenus de reliquats et réclamations liquidées. A l'aide de ce fonds, il s'agirait entre autres de pouvoir financer : les honoraires d'avocat, les dépens (frais d'expertise, indemnités des témoins, etc). Ces frais seraient remboursables en cas de succès. Il s'agirait donc principalement d'un fonds de roulement.

Sans une solution concrète à la question du financement, ces procédures seront probablement financées par un tiers privé pouvant alors donner lieu à tous les risques d'abus liés à ces pratiques. Si cette pratique ne semble pas pouvoir être interdite car une interdiction totale se heurterait au principe de la liberté du commerce et de l'industrie garanti par l'article 11(6) de la Constitution, il serait conseillé de fortement l'encadrer dans la loi luxembourgeoise.

La procédure de l'action en réparation collective envisagée

Nous ne sommes pas convaincus de l'utilité de multiplier les types d'action comme le suggère la Proposition de directive. A notre sens, il faudrait deux choses : d'une part, mettre en place une action en réparation collective et, d'autre part, concilier l'action en cessation et l'action en réparation collective d'autre part.

Nous sommes d'avis que l'action de groupe devrait être portée devant une juridiction spécialisée : le **Tribunal d'arrondissement (TA) de Luxembourg siégeant en matière civile**. Nous pensons qu'il serait judicieux de confier la procédure à une juridiction spécialisée vu qu'il s'agit en effet d'une procédure complexe, avec des spécificités propres. Il serait donc préférable d'avoir des juges experts en la matière.

Le choix du TA de Luxembourg siégeant en matière civile s'impose selon nous pour plusieurs raisons. En premier lieu, il s'agit d'une action en indemnisation sur base des règles de la responsabilité civile. Un tel recours doit donc être traité comme toute autre action en indemnisation. Ce choix aurait aussi le mérite de permettre une large intervention du juge de la mise en l'état. A noter que ce choix rend la représentation par avocat obligatoire pour les recours collectifs.

Dans une première phase de la procédure, le juge statuerait sur la **responsabilité du professionnel** à partir de cas exemplaires individuels soumis par l'entité. Il s'agirait d'une sorte de test-case. Cette décision serait susceptible d'appel puisqu'elle tranche une partie du principal, conformément à l'article 579 du NCPC.

Une fois la décision sur la responsabilité du professionnel devenue définitive, le juge sursoirait à statuer pour permettre le **rattachement au groupe**. Interviendrait alors le juge de la mise en l'état qui veillerait au respect des modalités et délais des mesures de publicité. Les mesures de publicité seraient à la charge du professionnel. Ce schéma procédural aurait le mérite de contribuer à préserver la réputation de l'entreprise puisque la publicité n'interviendrait qu'une fois le principe de la responsabilité de l'entreprise ne soit acquis.

Enfin, dans la deuxième phase, le juge statuerait sur chacune des **demandes en dommages et intérêts**. Sur ce point, il faudrait réfléchir à une possible forfaitisation du préjudice et donc de prévoir une exception au principe de la réparation intégrale. La phase de quantification du préjudice s'avère en effet très souvent particulièrement complexe en matière d'action collective. Cet élément reste donc à développer, notamment au regard des principes de droit civil.

Le rattachement au groupe

Il existe deux méthodes classiquement évoquées par la doctrine. De quoi s'agit-il ?

« **Opt-out** » (**système d'option d'exclusion**) : Système dans lequel l'action bénéficie à toutes les personnes potentiellement concernées, sans qu'elles n'aient à manifester une quelconque volonté, mais avec le revers qu'elles perdent automatiquement leur droit d'agir par ailleurs si elles remplissent les critères du groupe.

« **Opt-in** » (**système d'option d'inclusion**) : Système dans lequel l'action ne bénéficie qu'aux personnes qui y ont expressément consenti.

L'opt-in était le modèle recommandé par la Recommandation de 2013. La Proposition de directive est neutre.

En réalité, le choix n'est pas aisé. Les deux modèles présentent des avantages et inconvénients.

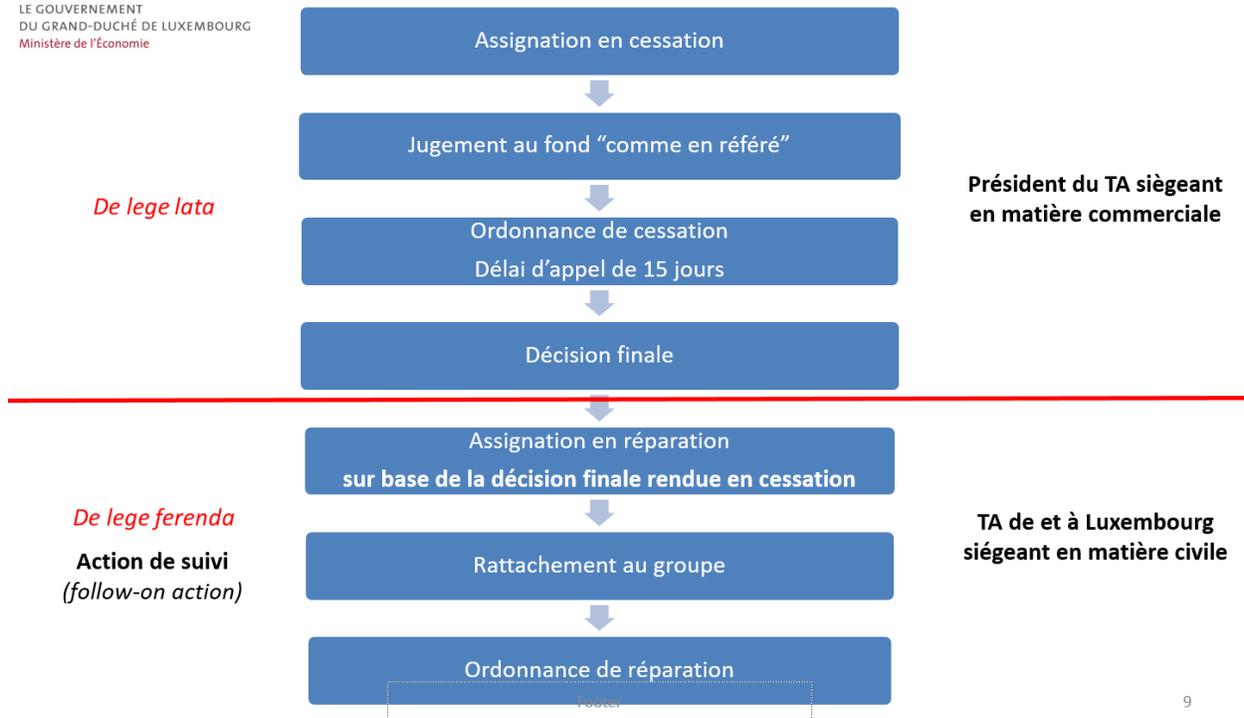
L'argument principal en faveur de l'opt-out est que la léthargie du consommateur ne serait plus un obstacle au succès de l'action. Même si les consommateurs sont passifs, l'entreprise est quand même tenue d'indemniser les consommateurs potentiellement concernés. Dans ce cas, il convient de relever que sans l'existence d'un fonds public, le reliquat des sommes non réclamées serait sans doute perdu.

En faveur de l'opt-in, ce système serait plus respectueux des principes de procédure civile. L'opt-out porterait atteinte à *la liberté d'agir ou de ne pas agir en justice*. En effet, selon l'opt-out, tous les membres d'un groupe prédéterminé sont considérés comme partie au procès, sans qu'ils aient expressément exprimé une volonté en ce sens. Et la conséquence est qu'ils perdent automatiquement leur droit d'agir par ailleurs s'ils remplissent les critères du groupe. Le revers positif de cet aspect serait une plus grande sécurité juridique pour les entreprises, assurées qu'aucun autre recours ne pourrait être intenté sur le même fondement. L'opt-out serait aussi susceptible de porter atteinte *au principe de l'égalité des armes* puisque le défendeur ne connaît alors pas tous ses adversaires (les contours du groupe sont diffus pour l'opt-out puisque les personnes ne se manifestent pas expressément), alors que la partie requérante identifie clairement son adversaire.

En Belgique, le choix est laissé au juge entre l'opt-in et l'opt-out. Cette solution semble d'autant plus intéressante que, dans l'hypothèse d'un champ d'application large de cette procédure, certains litiges se prêteront certainement plus à un système en opt-out ou à un système en opt-in.

La volonté de concilier l'action en cessation et l'action en réparation

L'idée serait de concilier l'action en cessation et l'action en réparation. La proposition de directive incite d'ailleurs à mettre en place, dans certains cas, une procédure unique. Afin d'illustrer l'articulation envisagée entre les deux procédures, le schéma suivant est proposé.



Jusqu'au trait rouge, il s'agit de l'actuelle action en cessation telle que prévue dans le Code de la consommation. Petit rappel rapide de cette procédure : une entité qualifiée (ULC) ou Ministère de l'Économie ou CSSF/Commissariat aux assurances assigne un professionnel en cessation en vue de faire cesser une pratique dans l'intérêt collectif des consommateurs. Cette procédure a une finalité essentiellement préventive.

Il s'agit d'une procédure accélérée, « comme en référé », mais le juge se prononce au fond au regard de l'infraction. Ensuite, il peut être fait appel de la décision dans un délai de 15 jours.

Actuellement, notre droit ne nous permet pas d'aller plus loin. L'action en justice s'arrête là. Le comportement doit cesser mais les consommateurs ne sont pas indemnisés des préjudices que ce comportement a pu causer.

Or, l'idée serait de **conjuguer l'action en cessation et l'action en réparation**, de procéder à une action de suivi.

L'idée d'une future loi serait de pouvoir s'appuyer sur la déclaration rendue en cessation pour ne plus avoir à prouver à nouveau l'infraction. On pourrait imaginer que, soit la même entité, soit une autre saisisse le TA de Luxembourg siégeant en matière civile afin de demander réparation. Puisque l'infraction est déjà établie, il ne serait plus question que d'indemnisation et la procédure serait, par là même, nettement simplifiée. Le juge fixerait alors les critères de rattachement au groupe et les modalités de publicité. Enfin, serait prononcée l'ordonnance de réparation.

Il s'agit là d'une petite entorse au principe de l'autorité relative de la chose jugée mais nous pensons qu'une telle procédure serait réalisable et constituerait une avancée notable. Cette opportunité procédurale redonnerait certainement un nouvel élan à l'action en cessation, une seconde vie car celle-ci prendrait un tout autre sens, une nouvelle dimension. D'autres associations pourraient même envisager de devenir une entité qualifiée afin d'être actives en matière d'action en cessation.

La Médiation de groupe

La médiation de groupe serait encouragée à tout moment de la procédure (à voir si une telle phase de négociation devrait revêtir un caractère obligatoire à un moment de la procédure).

Le ministère souhaiterait un contrôle judiciaire minutieux de cet accord afin de vérifier que les intérêts des parties absentes, les consommateurs, soient correctement pris en compte puisque ceux-ci n'interviendraient pas directement lors de la négociation de l'accord mais seraient représentés par une association ou un régulateur.

Il est proposé d'appliquer la procédure d'homologation figurant au NCPC (Chapitre III – De la médiation judiciaire) tout en la rendant obligatoire. Cette exigence serait en accord avec l'article 8, paragraphe 4, de la Proposition de directive.