



Quel accès au droit pour le consommateur lambda ?

CONTENTIEUX COLLECTIFS ET STRUCTURES COLLABORATIVES

Tout numérique, baisse des prix, adaptation à la demande en temps réel, donner au plus grand nombre une réponse à ses besoins, à ses envies individuelles, low-cost, paradis du nouveau consommateur ; telle est la promesse du nouveau monde. La confrontation à la réalité n'est pourtant pas idyllique.

par Estellia Araez,
SAF Bordeaux,
Élue CNB,



par Florian Borg,
SAF Lille

Partons de l'exemple du **droit de la consommation** : des parents constatent que leur facture de téléphone mobile a explosé ; plus de 150 € pour un budget prévisionnel serré et calculé au plus juste de 19,99 € comme promis par l'opérateur. Leurs enfants avaient cliqué tout l'été sur des jeux payant, donnant par ce geste l'accord de leurs parents à l'opérateur pour l'achat et le prélèvement automatique. Les parents ont bien tenté de demander le remboursement par mail puis en appelant une inaccessible plateforme téléphonique, mais l'opérateur n'a jamais répondu. À cette mésaventure de rentrée est venue s'ajouter les 45,50 € qu'ils ont dû déboursier en supplément du billet d'avion acheté 80 € aller-retour par personne sur une compagnie low cost, pour leurs congés d'été au budget tout aussi limité. Dans la précipitation de leur départ en vacances, ils

avaient oublié à leur domicile les billets imprimés par eux-mêmes. Le coût de l'édition des billets à l'aéroport n'était pas clairement indiqué dans les conditions générales de vente. Ils ont dû payer pour monter dans l'avion.

À défaut de remboursement amiable de ces sommes, ce couple pourrait sans doute obtenir réparation devant un tribunal. Mais quel particulier ira engager une action judiciaire contre des sociétés souvent de droit étranger ? Et quel avocat engagera ce couple dans une procédure de principe mais certainement trop coûteuse au regard de l'intérêt du litige ?

L'enjeu pris individuellement paraît bien dérisoire, alors même que ces situations sont loin d'être isolées et concernent de nombreux secteurs et une multitude de personnes. Ces « **arnaques** » du quotidien enrichissent des sociétés dont les services en ligne, de faible qualité et à prix cassés, du moins en apparence, se font au détriment des droits du **consommateur** mais aussi des conditions de travail et de la rémunération des **employés de ces**

sociétés, passés de salariés à auto-entrepreneurs sans protection sociale.

Les conséquences de cette nouvelle économie ne s'arrêtent d'ailleurs pas aux consommateurs et aux employés puisque, non maîtrisée, elle bouleverse l'offre de logement en centres-villes, déstructure les services publics de transport en commun, porte atteinte à la protection des données personnelles, favorise des surconsommations nuisibles à l'environnement et appauvrit les États par l'organisation de mécanismes complexes d'évasion fiscale au profit des GAFAM et autres NATU¹⁸.

— — — — —
**CETTE NOUVELLE ÉCONOMIE
 REPOSE AVANT TOUT
 SUR LA CONJONCTION
 DE LA FINANCIARISATION
 ET DU COMMERCE
 EN LIGNE.**
 — — — — —

Cette nouvelle économie repose avant tout sur la conjonction de la financiarisation et du commerce en ligne.

En France, comme au niveau européen, les gouvernements



successifs, n'ont pas ou peu aidé à réguler ce phénomène : toute entrave à la compétition économique mondiale risquerait de déclasser un pays, quelles qu'en soient les conséquences sociales, environnementales ou de démantèlement des services publics. Dans ce contexte, les gouvernements jouent les seconds rôles, impuissants ou supplétifs.

En matière de droit de la consommation, le précédent gouvernement avait bien tenté de donner des protections juridiques supplémentaires aux consommateurs, mais sans résultat probant. À ce titre, le nouveau dispositif de l'action de groupe n'a à ce jour permis aucune avancée ni résultat tangible, la Cour des comptes jugeant pour sa part la procédure trop complexe et trop longue¹⁹.

— — — — —
**POUR LES AVOCATS AUSSI,
 LA PROMESSE DE MODERNITÉ
 NE SIGNIFIE PAS TOUJOURS
 PROMESSE DE PROGRÈS.**
 — — — — —

Les avocats ne sont pas épargnés par ces problématiques. Depuis plusieurs années, la profession d'avocat est sommée de changer, de se transformer, d'innover, de s'adapter pour faire face à l'avènement du numérique et à l'évolution de l'offre et de

la demande juridique qui en découle : sites de consultations juridiques en ligne gérés par des sociétés commerciales, standardisation d'acte - type, multiplication d'annuaires d'avocats en ligne avec publication de commentaires et notations de clients...

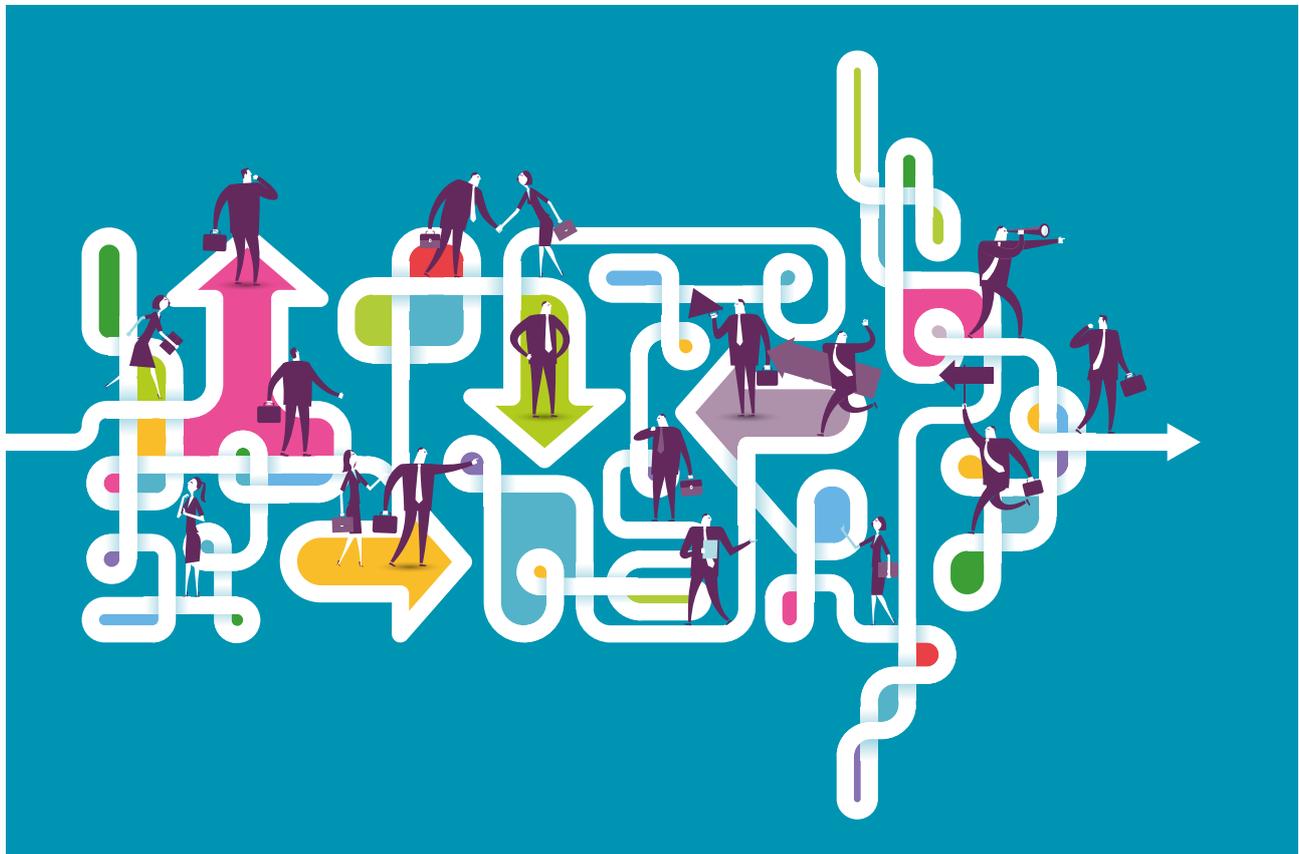
LE DROIT AUSSI SERAIT UNE MARCHANDISE !

Dans une société dans laquelle tout est marchandise, le droit ne ferait pas exception, et l'avocat, quand bien même serait-il un auxiliaire de justice, devrait se plier aux règles du marché et accepter, pour survivre, de se voir appliquer ses recettes les plus classiques notamment l'accroissement de la concurrence, la publicité et l'innovation technique, ou plus exactement le recours massif aux nouvelles technologies pour offrir des services standardisés à bas prix.

Pour y parvenir et stimuler la croissance des cabinets d'avocats, il conviendrait de lever des fonds nécessaires à leur développement par l'ouverture des cabinets d'avocats aux capitaux extérieurs.

Ainsi selon l'exposé des motifs de la loi Macron (alors Ministre de l'économie) du 6 août 2015, *l'inter professionnalité capitalistique et d'exercice, en permettant les investissements dans les cabinets d'avocats par des professionnels extérieurs, a pour objectif de faciliter et simplifier les synergies au profit des entreprises et des justiciables, de renforcer la concurrence des prix et constitue de nouvelles perspectives commerciales pour les professionnels avec plus de dynamisme et de compétitivité des structures au niveau européen et international.*

La structuration économique par la finance et le numérique dorénavant appliquée aux transports, à la restauration en ligne ou au logement, s'imposerait désormais aux professionnels du droit.





QUE FAIRE ? ÊTRE DES ACTEURS INNOVANTS.

Il n'est pourtant pas interdit d'adopter les outils du nouveau monde **sans en accepter** les règles de management, de financiarisation ou de compétition effrénée. Internet permet aussi aux citoyens d'échanger des services, des connaissances ou de recycler des biens sans intermédiaire ni surconsommation... Comme dans l'ancien monde, **l'économie sociale et solidaire** fait petit à petit sa place et imagine des alternatives économiques et sociales qui font société.

Comme avocats en droit des personnes, exerçant souvent en individuel ou en petites structures, touchés aujourd'hui économiquement par les bouleversements de la déjudiciarisation, nous pouvons aussi être acteurs de ces alternatives et porteurs d'un autre discours que celui qui semble dominant dans la profession : **notre but n'est pas de trouver de nouvelles parts de marché mais de répondre aux besoins de droit non couverts, et de faciliter l'accès aux droits du plus grand nombre.**

Comment répondre à ces besoins non ou mal satisfaits dans les conditions actuelles du marché ? Nous, artisans du droit, qui considérons que l'avocat joue un rôle social dans un état de droit, nous qui sommes des contre-pouvoirs aussi bien politiques qu'économiques, comment nous structurer pour améliorer l'accès aux droits de ceux qui devraient en être les principaux bénéficiaires ?



En droit de la consommation, constatons que pour pallier les limites de l'action de groupe, les acteurs tentent d'organiser de nouvelles voies d'accès au droit. **Les associations de consommateurs**, seules compétentes en matière d'actions de groupe, réfléchissent aujourd'hui au développement de plateformes numériques permettant d'accélérer et d'alléger les procédures. De leur côté, **des avocats proposent des actions collectives** en regroupant des actions contentieuses individuelles dans une démarche contentieuse conjointe, avec plus ou moins de succès. La plateforme lancée par le Barreau de Paris en 2015 est en stand-by et les initiatives de cabinets d'avocats (tel Mysmartcab sur le Levothyrox ou le compteur Linky) sont trop récentes pour en tirer un bilan positif. Pour l'heure, ces initiatives restent la somme d'intérêts individuels qui n'en font pas une mobilisation sociale et citoyenne.

CRÉONS DES COLLECTIFS COLLABORATIFS OU COOPÉRATIFS : GROUPEMENT DE PERSONNES ET NON DE CAPITAUX.

En s'inspirant de l'économie sociale et solidaire, il reste ainsi à créer ces collectifs collaboratifs ou coopératifs regroupant professionnels du droit engagés, associations de justiciables et des justiciables eux-mêmes, avec pour objet principal l'accès aux droits et l'amélioration de la protection des parties faibles (consommation, logement, droit du travail, santé, environnement, famille, etc...) ; ces structures d'exercices permettront d'assurer des défenses collectives, des partages de savoir, des conditions de travail améliorées par la mutualisation des moyens ; ces structures collectives seront en mesure de produire du **droit de qualité accessible au plus grand nombre.**

Elles regrouperont des personnes et non de capitaux au bénéfice de l'intérêt collectif et de l'utilité sociale. Elles permettront d'allier indépendance et bonnes conditions de travail pour les avocats, et un meilleur accès aux droits pour les justiciables.

Les conséquences de la nouvelle économie nous obligent à repenser nos modes d'actions et d'exercice professionnel. L'expérience récente nous montre que, pour le moment, les solutions ne viendront pas des pouvoirs publics et des gouvernements.

Avocats engagés appartenant à un réseau militant fort et structuré, nous avons aussi à construire par nos pratiques ces alternatives et inventer des modes d'exercice qui nous rassemblent et nous ressemblent, qui reflètent notre conception de la profession, qui nous permettent de construire des réseaux d'échanges et de partage, d'élaborer des défenses communes.

Dans cette perspective, il faudra engager dès la fin de cette année le projet d'une plateforme de professionnels et justiciables, d'économie sociale et solidaire pour l'accès aux droits.

L'appel à projets est ouvert !

1 Pour Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft, concurrencés par Netflix, Airbnb, Tesla et Uber

2 Cour des Comptes. Référé n° S2017 3908. 18 décembre 2017. <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2018-02/20180305-refere-S2017-3908-DGCCRF-protection-eco-consommateur.pdf>