

CHRONIQUE

DROIT FINANCIER ET BOURSIER



JEAN-JACQUES DAIGRE

Professeur de droit
Université Paris I



**JÉRÔME
CHACORNAC**

Maître
de conférences
Université Paris 2



ANNE-CLAIRE ROUAUD

Maître de conférences
Université Paris I



FRIDA MEKOU

Juriste financier à la DAJ
de la Société Générale,
chargée d'enseignement à
l'Université Paris XI

■ RÉGLEMENTATION

Médiateur de l'Autorité des marchés financiers – Médiation de la consommation.

Ord. n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

Commentaire d'Anne-Claire Rouaud

La récente réforme de la médiation n'est pas sans conséquences pour la médiation financière. Signe de l'engouement contemporain pour les modes alternatifs de règlement des litiges et notamment les modes extrajudiciaires, la médiation de l'Autorité des marchés financiers (AMF), service public gratuit à la disposition de tout épargnant ou investisseur confronté à un différend avec un prestataire ou un émetteur coté, connaît un succès dont atteste le nombre croissant de dossiers qui lui sont soumis (un millier de demandes en 2014¹, nombre ayant plus que doublé par rapport à 2004).

Or le nouveau dispositif, issu de l'ordonnance du 20 août 2015² transposant la directive 2013/11/UE du

21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)³ et de son décret d'application⁴, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016, induit certaines modifications. Si l'objet principal de l'ordonnance est de mettre en place une médiation des litiges de consommation (objet d'un nouveau Titre V dans le Livre I^{er} du Code de la consommation), assortie de garanties procédurales, applicable à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services⁵, quel que soit le secteur professionnel concerné⁶, elle a aussi modifié les dispositions du Code monétaire et financier relatives à la médiation bancaire⁷, ainsi que celles de l'article L. 621-19 du même code relatives au médiateur de l'AMF.

E. Constans, mai 2014. (http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/publications_externes/rapport_president_recommandations_mediation)

1. Rapport 2014 du Médiateur de l'AMF, p. 1.

2. Ord. n° 2015-1033 du 20 août 2015, JO n° 192 du 21 août 2015, p. 14721, texte n° 43. J.-B. Gouache, JCP E 2015, act. 680; E. Petit, D. 2015, p. 2571. L'ordonnance a été prise en application de l'article 15 de la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière. Rapport du groupe de travail relatif à la médiation et au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation présidé par

3. JOUE n° L. 165, 18 juin 2013, p. 63. V. M. Cohen-Branche, « L'étonnante diversité des régimes de confidentialité des médiations financières à travers l'Europe », RDBF n° 5, sept. 2015, étude 18; « L'étonnante diversité des systèmes de médiation financière à travers l'Europe et les objectifs de la nouvelle directive du 21 mai 2013 », RDBF n° 5, sept. 2013, étude 21.

4. D. n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, JO n° 253 du 31 octobre 2015, p. 20408, texte n° 42. Adde D. n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise, JO n° 285 du 9 décembre 2015, p. 22702, texte n° 66.

5. C. conso., art. L. 151-2.

6. Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

7. C. mon. fin., art. L. 316-1.

Cela implique d'importants changements pour la médiation bancaire⁸, qui s'exercera désormais dans les conditions prévues au Titre V du Livre I^{er} du Code de la consommation. Les médiateurs bancaires, du moins lorsqu'ils sont des médiateurs d'entreprise employés ou rémunérés exclusivement par l'établissement de crédit, doivent désormais répondre à des exigences supplémentaires visant à garantir leur indépendance et leur impartialité⁹.

En ce qui concerne la médiation de l'AMF, les changements sont de moindre ampleur, ne serait-ce que parce que le médiateur de l'AMF n'encourait pas les mêmes critiques que les médiateurs bancaires internes en matière d'indépendance et d'impartialité. Un certain nombre d'adaptations étaient néanmoins nécessaires.

Tout d'abord, l'article L. 621-19, I du Code monétaire et financier est modifié pour désigner expressément le médiateur de l'AMF. Le texte, qui, dans sa rédaction antérieure, prévoyait seulement que « l'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation [...] », énonce désormais expressément que « le médiateur de l'Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l'Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable. Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l'Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu'elles appellent. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre I^{er} du Code de la consommation ». Le médiateur de l'AMF rentre ainsi dans la catégorie, créée par l'ordonnance, de médiateur public, défini comme « le médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d'intervention »¹⁰.

Cela a une conséquence importante en raison de la compétence de principe attribuée au médiateur public

par les dispositions de l'article L. 152-5 du Code de la consommation : lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, à moins qu'une convention de répartition des litiges n'ait été conclue entre les médiateurs concernés et notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation. Or si le médiateur de l'AMF n'a pas compétence en matière bancaire, le médiateur bancaire peut, quant à lui, depuis l'extension de son champ de compétence par la loi du 3 janvier 2008¹¹, traiter les litiges relatifs aux services d'investissement, instruments financiers et produits d'épargne. Une convention-type doit donc être signée entre les médiateurs bancaires et le médiateur de l'AMF afin d'assurer la répartition des dossiers en cas de chevauchement de compétence, ce qui préserverait la possibilité pour le consommateur de saisir l'un ou l'autre¹².

Tout comme les médiateurs bancaires, le médiateur de l'AMF doit exercer sa mission dans le respect des exigences relatives à la médiation de la consommation, du moins lorsqu'il est saisi par un consommateur¹³. Or, à la différence de la médiation bancaire, qui ne bénéficie qu'aux clients personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels, la médiation financière bénéficie à tout épargnant ou investisseur, personne physique ou morale. À s'en tenir à la lettre du texte, le processus de médiation pourrait donc n'être pas soumis aux mêmes standards selon que l'investisseur est un consommateur ou non. On peut toutefois penser que la médiation, telle qu'elle est déjà pratiquée, répond globalement aux exigences posées par les nouveaux textes, de sorte que seuls quelques ajustements seront nécessaires. Ainsi, la durée moyenne d'une médiation de l'AMF en 2014 était de quatre mois et demi¹⁴ ; en présence d'un consommateur, le médiateur dispose dorénavant pour accomplir sa mission d'un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la notification de sa saisine¹⁵, mais il peut à tout moment prolonger ce délai en cas de litige complexe. ■

8. M. Boccarda, « L'essor des modes alternatifs de règlement des litiges en matière bancaire », *Banque et Droit* n° 163, sept.-oct. 2015, p. 42 ; J. Lasserre-Capdeville, « Médiateurs bancaires : évolutions et craintes », *RDBF* n° 4, juillet 2015, alerte 30 ; dossier « La médiation bancaire », dir. Y. Gérard, *HS Banque et Droit*, déc. 2015.

9. Dir. 2013/11/UE préc., art. 6 § 3. C. conso., art. L. 153-2. Sur les critiques précédemment adressées, v. notamment M. Roussille, « La médiation en matière bancaire », *Gaz. Pal.* 24 déc. 2013, n° 358, p. 31.

10. C. conso., art. L. 151-1, h).

11. Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, art. 23.

12. Voir déjà Instruction AMF n° 2012-07 et recommandation ACPR n° 2015-R-03 du 26 février 2015 (remplaçant la recommandation ACP 2011-R-05) relatives au traitement des réclamations.

13. C. mon. fin., art. L. 621-19, I, préc.

14. Rapport 2014 du Médiateur de l'AMF, p. 7.

15. C. mon. fin., art. R. 152-5.