

France Volkswagen réveille

Les «class-actions» made in France ont pile un an. Le 1^{er} octobre 2014, la mesure phare de la loi Hamon sur la consommation autorisant ces actions de groupe entrainé en vigueur: une petite révolution dans un droit français napoléonien basé sur l'initiative individuelle, après trois décennies d'opposition aussi acharnée qu'efficace de la part des organisations patronales à tous les projets de loi précédents. Depuis, ce n'est pas le raz-de-marée dans les prétoires: seules six actions de groupe ont été intentées, dont la plupart n'ont guère progressé (1).

Mais la fraude planétaire de Volkswagen sur les émissions polluantes de ses moteurs diesel pourrait changer la donne et servir de tremplin magistral à cette procédure: un million de voitures et autant de propriétaires sont concernés en France. Le constructeur allemand est déjà la cible d'une série de class-actions aux Etats-Unis et cela donne des idées chez nous. Plusieurs particuliers se sont ainsi adressés à M^e Rémy Josseaume afin de déposer plainte contre le constructeur allemand pour «pratique commerciale trompeuse, publicité mensongère, escroquerie, faux et usage de faux». Mais bien que défendus par le même avocat, ils agissent pour l'heure à titre individuel et non dans le cadre d'une action de groupe. Idem pour une cinquantaine d'automobilistes regroupés au sein de l'Association des victimes internationales de la fraude automobile (Avifa).

Réparer. Ex-ministre délégué à la Consommation, et père attentif de sa loi, Benoît Hamon espère, lui, «que les associations de consommateurs s'empareront de ce cas emblématique de triche à grande échelle» pour lancer des actions de groupe contre Volkswagen. Mais au siège de ces associations, où l'on étudie le dossier de près, on est plus dubitatif. Et pour cause. Par souci d'éviter les dérives du système américain, le dispositif a été étroitement encadré: impossible pour un avocat français de lancer une action groupée contre une entreprise en ne se rémunérant que sur les indemnités futures, comme le font abondamment ses confrères outre-Atlantique. En France, seules les quinze associations de consommateurs agréées sont habilitées à utiliser le dispositif, et ce, uniquement pour des dommages matériels. L'objectif de la loi étant de réparer et non de punir, pas question non plus de réclamer des dommages et intérêts, seul le préjudice peut être remboursé. D'où l'importance de le chiffrer précisément. «Or dans le cas de Volkswagen, il est très difficile de l'évaluer», note Alain Bazot, président d'UFC-Que choisir (pas d'obligation de ce genre aux Etats-Unis, où les motifs de «tromperie, dissimulation frauduleuse, fausse publicité et violation des lois fédérales» sont recevables).

La CLCV, association nationale de défense des consommateurs et usagers, a porté plainte devant le tribunal de grande instance de Paris pour «tromperie aggravée et pratique commerciale déloyale». Pour autant, elle ne prévoit pas non plus, à ce jour, de lancer une action de groupe. Résultat, les particuliers préfèrent saisir directement la justice dans

Poursuites
Depuis la loi Hamon, seules six plaintes collectives ont été menées car elles sont encore peu connues et prennent du temps.

l'espoir d'obtenir réparation sonnante et rébuchante. Mais face à l'armada de juristes de l'allemand et vu les frais d'avocat élevés, la démarche est hasardeuse. «L'intérêt de l'action de groupe est justement que le consommateur ne prenne aucun risque et n'assume aucun coût, quelle qu'en soit l'issue», rappelle Alain Bazot. Le cas Volkswagen illustre ainsi «la faible praticabilité et les défauts congénitaux» de la loi, reconnaît-il.

Premier écueil, donc, l'évaluation du préjudice parfois quasi impossible, notamment pour les pratiques anticoncurrentielles. Autre problème, la lenteur de la justice, handicap majeur pour la conservation des preuves. L'exemple de l'action engagée dès le 1^{er} octobre 2014 par UFC-Que choisir contre le réseau d'agences immobilières Foncia Group est éloquent. Ce dernier a facturé à ses clients des frais illicites d'expédition de quittance. Soit 2,30 euros par mois, somme modeste mais représentant pour Foncia - vu les 300 000 locataires concernés -

plus de 40 millions d'euros de bénéfice indu sur cinq ans. «La médiation proposée par le juge nous a fait perdre du temps. Elle n'avait pas lieu d'être, puisque Foncia a déjà été condamné en 2013 et que le préjudice est facile à calculer. Du coup, on en est encore aux échanges de conclusion», déplore Alain Bazot. Avant le jugement définitif, il peut encore s'écouler des années. Si Foncia est condamné, les locataires devront donc, pour être indemnisés, avoir conservé toutes leurs quittances vieilles de huit à dix ans, ce qui n'est pas acquis. Et ça l'est encore moins lorsque les preuves exigées sont des tickets de caisse.

ENQUÊTE

De son côté, Familles rurales a lancé une action de groupe contre SFR en mai, lui reprochant le matraquage publicitaire effectué en 2013 sur ses offres 4G alors que le très haut débit n'était disponible que sur 30% du territoire. Outre l'écart de prix entre les forfaits 3G et 4G, elle demande un remboursement partiel des terminaux 4G et espère obtenir, «en moyenne, 200 à 250 euros



l'action de groupe

Par
ANNE DENIS
Photo **JOCELYN**
COLLAGES

par consommateur». Sachant que 3 millions de clients sont concernés, la note pourrait être salée pour SFR. Le dossier semble solide «*mais on n'est jamais sûr de gagner un procès et cela coûte très cher*», reconnaît Nadia Ziane, juriste de l'association: «*C'est aussi pour cela que peu d'actions sont lancées*». Pour que la loi devienne efficace et dissuasive, il faut la faire évoluer, martèle Alain Bazot. «*Il est trop tôt pour dresser un bilan, rétorque Benoît Hamon, mais je serai attentif à deux éléments : le délai entre le déclenchement de l'action et sa liquidation, et la pertinence du filtre des associations de consommateurs. Si j'estime dans un an ou deux qu'il faut corriger le tir, j'exercerai mon droit de suite sur le texte*».

«**Démarchage**». En parallèle, des start-up veulent «uberiser» ce créneau des litiges de masse, en se servant de la force de frappe d'Internet, convaincus de pouvoir faire bien mieux que les associations de consommateurs, même sans l'action de groupe qu'ils

trouvent «*trop favorables aux industriels*». Fondée il y a quelques mois par un jeune avocat, Frédéric Pelouze, Weclaim est la plus récente. Objectif de cette plateforme web: rassembler le plus de personnes possibles autour d'une action montée par un avocat, avant de proposer un accord amiable aux entreprises

«Contrairement aux sites, nous ne pouvons pas, en jouant les va-t-en-guerre, mettre en péril le crédit [...] qu'on a acquis dans l'opinion en soixante ans.»

ALAIN BAZOT président d'UFC-Que choisir

ciblées ou, si elles refusent, d'aller en justice (avec autant de procédures individuelles que de plaignants!). En cas de succès, Weclaim se paie en prélevant 25% (en moyenne) des sommes récupérées. En cas d'échec, elle prend en charge les frais de justice et le plaignant ne paie rien. Un modèle légal, souligne Frédéric Pelouze, «*car la loi Hamon a levé l'interdiction de démarchage pour les avocats*», et viable «*car les technologies numériques vont faire baisser fortement le coût marginal*».

Il a déjà initié une opération contre les compagnies aériennes (retards ou annulations d'avion), une contre les banques (taux effectif global, TEG), une autre contre les hôpitaux (maladies nosocomiales). Et vient surtout de s'attaquer au dossier Volkswagen: «*Nous cartographions actuellement les différents scénarios et les préjudices des clients, notamment selon qu'ils choisissent de conserver ou de retourner le véhicule. Nous n'excluons pas non plus de lancer une action en droit boursier pour accompagner les actionnaires*», annonce-

t-il, en se fixant un minimum de 10 000 demandeurs. Un coup de poker (ou de pub) pour une start-up débutante, qui ne manquera pas d'agacer les associations de consommateurs, mais qui lui permettra de gagner en visibilité face à son principal concurrent. Car Frédéric Pelouze a été précédé sur ce créneau par un autre jeune entrepreneur, Jérémy Oinino, inventeur en 2012 de Demanderjustice.com. Le logiciel de ce site permet à un particulier de saisir les tribunaux de proximité «*de manière automatique*», dans le cas de micropréjudices simples (non-restitution de cautions, défaut de livraison, etc.). Une sorte de justice industrielle que l'ordre des avocats a d'ailleurs attaquée sans obtenir gain de cause. Le succès du site, qui emploie une vingtaine de personnes et annonce avoir déjà traité 200 000 dossiers, a également permis à Jérémy Oinino de créer, avec l'avocat Jérémie Assous, la plateforme Actioncivile.com, aussi destinée à rallier le plus grand nombre de plaignants sur une suite de litiges sériels. Son modèle est le même que Weclaim mais elle n'en est plus au stade artisanal, puisqu'elle revendique 300 000 inscrits.

Pandore. Parfois utilisés par les associations de consommateurs, ces sites sont pourtant accusés d'entretenir sciemment la confusion avec les actions de groupe. L'initiative collective engagée début 2015 par l'avocate Corinne Lepage et Actioncivile.com exaspère Bazot. L'action vise les concessionnaires d'autoroutes pour tarifs de péages abusifs. «*Non seulement il peut y avoir confusion dans ce cas-là mais, en plus, cette action n'a aucun argument juridique, les concessionnaires ne céderont jamais. C'est de la com et les gens seront déçus*», Alain Bazot ajoute: «*Contrairement à ces sites, nous ne pouvons pas, en jouant les va-t-en-guerre, mettre en péril le crédit considérable qu'UFC-Que choisir a acquis dans l'opinion en soixante ans*». De toute façon, les class-actions tricolores vont bientôt prendre de l'ampleur en s'étendant au domaine très sensible de la santé (donc des dommages corporels), puisqu'elles sont incluses dans la loi Touraine adoptée mardi au Sénat. La lutte contre les discriminations sera aussi un terrain d'action collective via une proposition de loi du député PS Razzy Hammadi, reprise en partie dans le projet de loi justice du XXI^e siècle de Christiane Taubira. Pour les entreprises, c'est ouvrir la boîte de Pandore. Sur les discriminations, «*ce qui nous inquiète surtout, c'est que le dispositif ouvre les vannes à tous : non seulement aux syndicats, mais aussi à toutes les associations concernées pour peu qu'elles aient plus de cinq ans d'existence*», explique-t-on au Medef. Qui va faire du lobbying pour en réserver l'initiative aux syndicats et collectifs représentatifs au niveau national. Maintenant, c'est au citoyen de s'emparer de l'action de groupe en mobilisant les associations de consommateurs. ◆

(1) UFC-Que choisir contre Foncia, la CLCV contre Axa et l'association d'épargnants Agipi, la Confédération nationale du logement contre Immobilière 3F, Familles rurales contre un camping breton et contre SFR, SLC-CSF contre les HLM Paris Habitat OPH (action close après accord amiable).

