ABREGE

M. E.H. Hondius, Professeur à l'Université de Leyde, a pour sa part brossé le tableau de la situation aux Pays-Bas.

Depuis longtemps, dans ce pays, le consommateur peut utiliser pour sa défense deux types de procédures judiciaires :

- l'action civile;

- l'action pénale.

La procédure civile n'est pas adaptée à la protection des consommateurs en raison du manque d'information de ces derniers, de l'insuffisance de l'aide judiciaire, de l'importance des frais de procédure et d'un certain nombre de facteurs psychologiques qui découragent le consommateur. A tous ces inconvénients s'ajoutent les lenteurs de la procédure.

La procédure pénale, pour sa part, a une utilisation assez limitée aux Pays-Bas; elle ne s'applique qu'à quelques domaines tels que la composition et la préparation des aliments, la sécurité des produits dangereux, les appareils électriques ainsi que les prix. Par ailleurs, nombre de litiges entre consommateurs et fournisseurs ou producteurs ne se prêtent pas à une criminalisation.

Devant les difficultés que présentaient pour le consommateur les deux types de procédures classiques, les milieux industriels ont estimé nécessaire de fixer des règles extra-judiciaires et d'élaborer des codes de pratiques loyales que des Conseils de discipline doivent faire respecter.

Les Conseils de discipline manquent malheureusement de pouvoir d'investigation et également de sanctions adéquates et, surtout, les parties ne sont pas tenues de se soumettre à leur contrôle (sauf avocats et médecins). Devant ces difficultés, des organisations professionnelles ainsi que des organisations de consommateurs ont mis sur pied des Commissions de différends. Ces Commissions sont extrêmement variées en ce qui concerne les sentences qu'elles rendent (arbitrage, amiable composition, "bindend advies", avis) et également en ce qui concerne leur composition, leur implantation, leur publicité auprès du public, les frais de procédure...

Devant tous les inconvénients que présentent les méthodes actuelles de protection des consommateurs aux Pays-Bas, M. Hondius a proposé à son auditoire un grand nombre de réformes concernant notamment la procédure civile et le fonctionnement des Commissions de différends.

Enfin, l'orateur s'est livré à des réflexions d'ordre général concernant la protection des consommateurs et la protection du citoyen, la protection nationale et la protection internationale.

LES MOYENS JUDICIAIRES ET PARAJUDICIAIRES DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AUX PAYS-BAS*

par Ewoud H. Hondius**
Assistant à l'Université de Leyde

1. Introduction

L'un des problèmes centraux de la protection juridique du consommateur, tel qu'il est généralement reconnu (1), est l'application des règles qui visent à protéger le consommateur. Les meilleures règles de droit matériel n'ont aucune valeur, si elles ne sont pas mises en application. A l'inverse, une procédure parfaite pour contrôler l'observation de règles non existantes n'a pas de sens.

Les différents mécanismes concevables pour appliquer des règles de droit matériel peuvent se diviser, selon le "trias politica", en contrôles judiciaire, administratif et législatif. Dans cet essai il ne sera question que du contrôle judiciaire, mais il ne faut pas perdre de vue que le contrôle administratif subsiste toujours comme alternative. Les contrôles judiciaire et administratif peuvent paraître l'un à côté de l'autre, tandis que quelques nouveaux mécanismes pour la protection du consommateur, (comme nous verrons plus loin) peuvent se situer dans la zone frontière des deux pieds du trias.

Un contrôle législatif sur l'application de règles de droit matériel visant généralement à protéger le consommateur n'entre en ligne de compte que si le nombre de plaintes est assez considérable (2). Toutefois il faut signaler que les contrôles administratifs aussi bien que judiciaires n'ont lieu que du fait du législateur.

---

* Texte d'un rapport présenté au colloque de Montpellier sur "Les moyens judiciaires et parajudiciaires de la protection des consommateurs", 10, 11 et 12 décembre 1975.

** Chargé de cours à l'Université de Leyde (en 1975/76 fellow, Netherlands institute for the advanced study in the humanities and social sciences). L'auteur voudrait remercier M. E. André de la Porte de l'Université de Leyde, Mme E. Hondius-Schoots et Mme C.L. de Vries-Hess et M. J.W. Weck du ministère des Affaires économiques de leurs remarques critiques.

Ceci n'est pas valable en ce qui concerne le contrôle parajudiciaire, soit qu'il se soit développé indépendamment du législateur, soit qu'il soit toléré par lui. Cette indépendance d'interventions gouvernementales par ailleurs semble s'affaiblir en raison d'un besoin croissant de financement par subventions gouvernementales.

Le développement d'une protection juridique du consommateur est un phénomène récent. Dans la relation entre fournisseur et consommateur, c'est le fournisseur qui est déjà protégé depuis longtemps. En ce domaine on peut évoquer les sanctions pénales contre les vols de magasins et - en ce qui concerne l'application de règles de droit matériel - la procédure simplifiée pour encaisser de petites créances (3). Ces règles protégeant le fournisseur et les moyens de défense du consommateur sont assez connues et par conséquent ne seront pas abordées ici. Il ne faudrait cependant pas perdre de vue leur existence.

2. Buts de la protection judiciaire et parajudiciaire

Quel est le but de la protection judiciaire et parajudiciaire du consommateur ? Si un consommateur se défend contre une action d'un fournisseur devant un tribunal ou une klachtenkommissie (commission de différends) il le fera pour que justice lui soit rendue - ou pour qu'il reçoive ce qui lui revient. Le jugement ou la sentence arbitrale résout ce conflit individuel. Si par contre le ministère public ou un autre organe administratif amène le fournisseur devant le tribunal correctionnel, cela se passe dans un but plus général : la prévention d'autres infractions par le fournisseur, ou même la prévention d'infractions similaires par d'autres fournisseurs. Ces buts seront reflétés dans le jugement.

Telle est la théorie. La pratique est différente. Les jugements criminels n'apportent qu'une faible contribution à une prévention générale, comme nous le verrons plus loin. Par contre, les jugements civils apportent une contribution toujours croissante à la prévention générale et plus particulièrement à la formation du droit. Il est remarquable de constater que, tandis que cette idée n'est devenue publique que récemment (4), on entrevoit déjà une tendance à dégager une contribution à la prévention générale et à la formation du droit de la solution judiciaire ou parajudiciaire de cas concrets, surtout en des domaines où il s'agit de phénomènes de masses tels que la publicité trompeuse et les conditions générales.

En étudiant les domaines que je viens de mentionner on peut discerner qu'à l'origine il y avait un contrôle purement administratif. Comme exemple je citerai le contrôle exercé sur la publicité trompeuse par la Federal trade commission américaine depuis 1938 (5). Pendant les années soixante nous voyons que le

contrôle administratif acquit des effets civils. Ainsi les conditions générales approuvées par le Board of restrictive trade practices en vertu de la loi israélienne sur les conditions générales sont préservées du contrôle judiciaire (6).

En Suède on va encore plus loin en donnant le nom "cour" à l'organe qui exerce le contrôle sur l'application de la législation en matière de publicité trompeuse et de conditions générales (7), quoique cet organe n'exerce ce contrôle que sur la demande d'un organe administratif : le konsumentenombudsman - sans compter le contrôle sur la demande d'organisations privées en cas de circonstances exceptionnelles (8). Ce qui est exceptionnel en Suède, devient une règle dans les récentes propositions allemandes concernant les mécanismes de contrôle sur les conditions générales: à côté des Verbraucherschutzbehörden, organes administratifs, ce sont les organisations privées qui obtiennent le droit d'agir (9). En outre le contrôle n'est plus exercé par une cour spéciale, mais par une cour normale, quoique hiérarchiquement plus haut placée qu'à l'habitude (10).

Les notions développées aux Pays-Bas concernant le contrôle sur les conditions générales vont dans le même sens : l'attribution du contrôle à une seule gerechtshof (cour d'appel) est envisagée (11). D'autre part ce contrôle ne serait exercé - et c'est une différence avec les propositions allemandes - que sur la demande d'organisations privées. La fondation d'un organe administratif tel que le konsumentenombudsman n'a pas encore été prise en considération aux Pays-Bas (12). Le circuit est clos maintenant : un contrôle purement administratif a abouti à un contrôle purement judiciaire - quoique abstrait : abstraction faite des conflits concrets entre consommateurs et fournisseur.

Ce procédé de dégagement du contrôle abstrait de la décision de litiges concrets qui n'a guère eu lieu en ce qui concerne la protection parajudiciaire fait naître de nouveaux problèmes. Ainsi la question se pose de savoir comment garantir des lignes de communication entre le contrôle abstrait et la décision de litiges concrets, question qui se pose également en ce qui concerne les communications entre le juge et les organes administratifs.

Le contrôle abstrait, attribué à un organe spécial ou non, laisse subsister malgré tout le besoin d'une décision pour ces litiges concrets.

Cela est surtout vrai en ce qui concerne les cas dans lesquels il n'est pas question d'une infraction massive aux droits d'un groupe de consommateurs. Le reste de mon rapport sera voué à ce contrôle individuel, non parce que le contrôle abstrait n'est pas important, mais justement au contraire parce que ce contrôle est si intéressant que cela nous mènerait trop loin.

A. LA SITUATION ACTUELLE

3. Les quatre types de contrôle

Depuis longtemps on peut distinguer deux types de contrôle judiciaire pour la protection du consommateur : la procédure civile et la procédure pénale. Dans la procédure civile c'est le consommateur qui a recours à la juridiction. Dans la procédure pénale c'est le ministère public qui poursuit le fournisseur ou le producteur devant l'arrondissementsrechtbank (tribunal d'arrondissement). Il y a des pays qui, dans la procédure civile, distinguent encore les procédures devant un tribunal civil et devant un tribunal commercial. Les Pays-Bas ne connaissent pas des tribunaux commerciaux spéciaux.

A côté de ces deux types de contrôle judiciaire une gamme de procédures parajudiciaires s'est développée, pour la plupart elles émanent d'une tendance à l'autocontrôle de la vie industrielle. Je ne peux résister à la tentation de la symétrie en divisant ces procédures en deux groupes. Les conseils de discipline de la vie industrielle qui correspondent à la procédure criminelle; les klachtenkommissies (commissions de différends) qui correspondent à la procédure civile. Une telle schématisation ne rend pas complètement compte de la grande variété des procédures parajudiciaires, mais elle s'accorde bien avec la tradition juridique du pays hôte de ce colloque.

4. La procédure civile

En ce qui concerne l'application de la protection contre les fournisseurs et producteurs de biens et services le consommateur néerlandais est traditionnellement réduit à sa propre initiative. Il doit ester ou se défendre en justice lui-même. Dans les grandes lignes la procédure civile néerlandaise est comparable à la procédure française de laquelle elle a été copiée à l'ère napoléonienne. Par la suite, des modifications ont été adoptées, mais malgré tout il n'y a pas de différences fondamentales avec le nouveau Code de procédure civile français, publié dans le Journal Officiel du 9 décembre 1975, sauf en ce qui concerne les pouvoirs du juge français d'accélérer le procès. L'organisation judiciaire néerlandaise est également presque identique à celle de la France. Il existe une hiérarchie de quatre tribunaux et une procédure en deux ou trois instances, dont la dernière ne touche que les questions de droit (cassation)(13).

L'action par un consommateur ou contre un consommateur est normalement décidée par le kantongerecht (tribunal cantonal). Celui-ci est compétent en toutes matières jusqu'à fl. 1.500,-- et en outre en toutes matières concernant les contrats de travail, de location d'immeubles et de vente à tempérament. Dans toutes les autres matières l'arrondissementsrechtbank (tribunal d'arrondissement) est compétent. De plus, devant ce tribunal on peut se pourvoir en appel de toute décision du tribunal cantonal, à moins qu'il s'agisse de fl. 500,-- ou plus. Des décisions du tribunal d'arrondissement on peut faire appel devant la gerechtshof (cour d'appel). Enfin il y a toujours la possibilité de la cassation. L'aide judiciaire n'est pas obligatoire devant le tribunal cantonal, elle l'est devant les autres tribunaux. La partie perdante est condamnée aux frais et dépens de l'adversaire. Les indigents ont droit à une aide judiciaire gratuite.

Comment ce système fonctionne-t-il en matière de protection du consommateur ? Le lecteur ne sera pas surpris en apprenant que cela fonctionne mal. Pour une grande partie les causes sont les mêmes que celles existant dans d'autres pays. Parmi un grand nombre de facteurs je voudrais en évoquer ici cinq : (a) l'ignorantia iuris du consommateur; (b) l'insuffisance de l'aide judiciaire; (c) l'ampleur des frais de procédure; (d) les facteurs psychologiques qui entravent la démarche au tribunal et (e) la passivité du juge.

(a) L'ignorance du droit

Souvent le consommateur néerlandais dit : "Je ne peux rien faire contre le fournisseur de cette chose défectueuse, parce qu'il ne m'a pas donné de certificat de garantie", ou "parce que la garantie est caduque". Le plus souvent c'est un non-sens. Le consommateur est protégé par le droit - quoique pas encore assez - mais il est ignorant de cette protection (14). Pour une grande part cet état d'esprit est dû aux fournisseurs et aux producteurs qui, dans leurs conditions générales et leurs certificats de garantie, ne cessent de proclamer que le consommateur n'a aucun droit sauf les droits envisagés dans ces documents.

Durant les Journées du droit de la consommation, organisées par l'Institut national de la consommation à Paris l'année dernière (15), une discussion éclata entre des enseignants universitaires d'un côté et des conseillers d'organisations de consommateurs de l'autre. "Regardez donc notre droit. Comme il est parfait ! Comme il protège bien le consommateur !" disaient les universitaires. "Mais veuillez regarder les clauses onéreuses dans les conditions générales", répondaient les conseillers. "Toutes nulles", était la réplique universitaire. "Soit, cependant cela n'a pas pour effet de les

faire éliminer", répliquèrent les représentants des consommateurs. Cette discussion illustre le danger de clauses - même nulles - dû à ce que les Allemands appellent la Schriftglaubigkeit du consommateur.

L'ignorance du droit, favorisée par les fournisseurs et producteurs, a pour effet que beaucoup de consommateurs n'atteignent même pas la phase de l'aide judiciaire.

(b) L'insuffisance de l'aide judiciaire

Si le consommateur a conscience de son droit éventuel, cela ne veut pas dire qu'il saurait comment s'en prévaloir. Pour cela il a besoin d'aide judiciaire. Cette aide judiciaire ne fonctionne pas bien. Des causes diverses peuvent être citées. L'aide officielle de l'avocat est considérée comme trop chère. Du point de vue financier elle n'est pas intéressante pour l'avocat non plus. Evidemment les Pays-Bas connaissent un système d'aide judiciaire gratuite en matières civiles pour les indigents, mais ce système a été jugé par un comité d'experts du barreau néerlandais "discriminatoire à l'égard des clients, parasitaire à l'égard des avocats et des huissiers, pas efficace, insuffisamment apte à l'aide extrajudiciaire" (16). Une étude récente de l'Institut de sociologie du droit de l'Université catholique de Nimègue (17) a confirmé la supposition que les personnes qui ont à payer - même partiellement - leurs propres frais d'aide judiciaire ou qui vivent juste au-dessus du niveau de l'aide sociale invoquent encore moins l'aide d'un avocat (18).

A notre époque (19), ce sont les étudiants qui ont démontré cette lacune dans l'aide judiciaire (20). Ce sont également les étudiants qui, avec leurs "wetswinkels" (law shops), ont démontré que leur critique était justifiée.

(c) L'ampleur des frais de procédure

Récemment l'arrondissementsrechtbank de La Haye a rendu un jugement intéressant, concernant une clause d'exonération sur le reçu d'un garage municipal de bicyclettes (21). La municipalité était condamnée, en première instance ainsi qu'en appel, à rembourser la valeur d'un cyclomoteur volé au garage estimé à fl. 500,--. En outre elle était condamnée à payer les frais de l'aide judiciaire du demandeur, estimés à fl. 855,-. En supposant que la municipalité doive payer le même montant pour l'aide judiciaire à elle-même, on arrive à un total de fl. 1.700,-- pour les frais de prodédure, sur un litige de fl. 500,--. C'est une illustration de la disproportion entre la valeur du litige et les frais de procédure en matières de consommation. Dans le cas décrit ci-dessus l'appel était un

élément majorant les frais. D'autre part une expertise coûteuse n'était pas nécessaire.

(d) Les facteurs psychologiques

A côté des facteurs purement économiques il y a de nombreux facteurs psychologiques qui entravent la décision d'assigner. Il y a quelques années Ison dans la Modern law review a énuméré certains de ces facteurs qui sont également valables en Hollande (22). Ison dénonce entre autres l'usage d'un jargon juridique professionnel (23), le fait que le tribunal tient ses assises pendant les heures d'activité du fournisseur et non pendant les heures libres du consommateur et le fait que ce qui n'est que de la routine pour le fournisseur est pour le consommateur plutôt une expérience éprouvante (24).

(e) La passivité du juge

Enfin il y a la passivité du juge, qui est un des principes fondamentaux de la procédure civile néerlandaise, entravant une procédure satisfaisante du point de vue du consommateur. Dans les procédures dans lesquelles le consommateur ne paraît pas, l'application de ce principe mène presque toujours à une condamnation du consommateur par défaut. Si le consommateur apparaît, c'est souvent sans aide judiciaire et de ce fait il ne saura pas se défendre.

5. La procédure pénale

Il est clair, vu ce qui précède, que l'application des règles qui visent à protéger le consommateur par la procédure civile est sérieusement entravée par un certain nombre de facteurs. L'ignorance du droit, l'insuffisance de l'aide judiciaire, l'étendue des frais de procédure, les facteurs psychologiques et la passivité du juge sont responsables de cela. Aucun de ces obstacles n'est valable pour le ministère public. La solution de tous les problèmes se règle d'elle-même : c'est la poursuite pénale des fournisseurs et des producteurs par le ministère public.

Aux Pays-Bas ce modèle pénal n'est important que dans quelques domaines, tels que celui de la composition et de la préparation des aliments, de la sécurité des produits très dangereux comme les médicaments, appareils électriques, ainsi que des prix (25). Quelles sont les causes pour lesquelles le droit pénal n'a pas pris un plus grand essor ? Quelques facteurs y ont peut-être contribué : (a) le lien du tribunal pénal à la loi; (b) l'inertie du législateur; (c) le problème de la criminalisation; (d) le manque d'organes de poursuite spécialisés et (e) les difficultés de détection.

(a) Le lien du tribunal pénal à la loi

Le principe que nul fait n'est coupable que par force d'une sanction légale précédente (26) est inhérent au droit criminel de tout ordre légal : nulla poena sine praevia lege poenali. Tandis que les délits classiques, tels que les délits contre la vie, les moeurs, les biens, etc... ont peu changé au cours des siècles, l'action des fournisseurs et des producteurs par contre peut changer à court terme. Le droit pénal est moins qualifié à réagir contre ces changements que le droit privé avec ces Generalklauseln (clauses générales).

(b) L'inertie du législateur

La réaction en droit pénal sur les changements mentionnés ci-dessus demande l'intervention du législateur. En pratique le législateur néerlandais jusqu'à récemment ne s'est guère intéressé à la protection pénale du consommateur. Seulement dans les domaines où la législation de normes a été déléguée - comme par exemple conformément aux lois sur les marchandises - on peut dire que la réaction sur les changements sociaux est efficace. L'inertie du législateur néerlandais en matière de protection du consommateur s'est manifestée également en droit privé, mais comme nous l'avons vu ci-dessus c'est la jurisprudence qui ici s'est chargée des tâches du législateur. Il faut bien que le juge réagisse. S'il ne rend pas de sentence, on peut le poursuivre pour cause de déni de justice (27). Pour le législateur cette coaction n'existe pas; le système néerlandais ne connaît pas, comme par exemple le droit allemand, une cour constitutionnelle qui peut forcer le législateur à mettre fin à une situation jugée inconstitutionnelle (28).

(c) Le problème de la criminalisation

Nombre de litiges entre consommateur et fournisseur/producteur ne se prêtent pas à une criminalisation. On peut renvoyer aux cas d'erreur sans fraude, à la livraison accidentelle de biens ou services défectueux, etc. - des cas dans lesquels on peut parler d'absence de toute faute de la part du fournisseur. Une criminalisation de ces cas n'aurait pas d'effet substantiel et ne s'accorderait pas avec la tendance à la décriminalisation aux Pays-Bas.

(d) Le manque d'organes de poursuite spécialisés

La poursuite des petites infractions pénales qui vise à protéger les consommateurs n'est pas concentrée dans un organe spécialisé. Il y a cependant des exceptions : le contrôle par les Keuringsdiensten van waren et les

vleeskeuringsdiensten en vertu de la Warenwet (Loi sur les denrées alimentaires) et la Vleeskeuringswet (Loi sur l'inspection de la viande) (29) et celui de l'Economische controledienst sur les prix, les ventes à primes, le démarchage à domicile, les ventes à tempérament. Même devant le ministère public il y a peu de spécialisation (30). Dans ce contexte on ne sera guère surpris d'apprendre que le ministère public néerlandais qui travaille selon le "principe d'opportunité" ne s'intéresse pas beaucoup à la protection des consommateurs.

(e) Difficultés de détection

Il y a des infractions des fournisseurs ou des producteurs qui sont parmi les délits les plus faciles à détecter; peu de délits laissent autant de traces qu'une campagne de publicité nationale. Mais il existe également beaucoup d'infractions, comme la livraison de marchandises défectueuses, qui exigent une plainte auprès du ministère public afin d'être détectées. La stimulation de telles plaintes n'est pas la tâche du ministère public. Le fait qu'en droit néerlandais le consommateur ne peut se porter partie civile que pour un montant limité - tout au plus fl 200,-- dans la procédure devant le kantongerecht, fl 500,-- dans la procédure devant l'arrondissementsrechtbank - n'incite pas à déposer une plainte auprès du ministère public.

Les facteurs désignés ci-dessus peuvent être illustrés par la publicité trompeuse. Depuis 1915 le Code pénal néerlandais connaît une disposition qui pénalise une telle inconduite. La rédaction de cette disposition (32) pose de tels problèmes de preuve que jusqu'à présent elle est demeurée lettre morte. Cette disposition prouve encore qu'originairement la publicité trompeuse était considérée comme un délit à l'égard duquel il fallait protéger les concurrents. En droit civil on constate le même phénomène : la publicité trompeuse était également considérée comme abusive vis-à-vis des concurrents plutôt que vis-à-vis des consommateurs. Ce n'est que depuis 1963 qu'on a réalisé qu'en premier lieu c'est le consommateur qui est trompé par la publicité trompeuse (33). L'immobilité du droit pénal n'a pas permis à cette évolution de se manifester également dans l'attaque pénale contre la publicité trompeuse (34).

6. Les conseils de discipline des milieux industriels

La lacune dans la lutte contre la publicité trompeuse - due à la défaillance du droit pénal et du droit de la concurrence - a amené l'industrie à fixer des règles extralégales, les codes de pratiques loyales et à établir des conseils de discipline pour

appliquer ces codes. Parmi ces conseils se trouve la Reclamecodecommissie qui veille à l'application du Code néerlandais de la publicité. Ce qui frappe dans la composition de ce conseil, c'est que les organisations de consommateurs y sont représentées. Le conseil ouvre une enquête à la demande d'un consommateur ou d'une autre personne - toute personne qui se sent préjudiciée par une manifestation publicitaire quelconque peut s'adresser au conseil - et elle peut faire des recommandations à l'entrepreneur en question qui en cas de récidive peuvent être publiées. Cela nous mène à examiner les faiblesses de cet autocontrôle de la vie industrielle :

(a) le manque de sanctions adéquates;

(b) les entrepreneurs ne sont pas tenus à se soumettre à un contrôle qui est fondé sur le droit privé (35);

(c) le conseil de discipline n'est ni chair ni poisson; il manque d'un pouvoir d'investigation de sorte qu'il est réduit à examiner les plaintes des concurrents et des consommateurs. Mais ces derniers n'ont aucun intérêt matériel à déposer une plainte; ils n'y ont qu'un intérêt idéal (et même pas, si les décisions du conseil de discipline ne leur sont pas communiquées comme c'était le cas dans la pratique de la discipline professionnelle médicale jusqu'à récemment).

En ce qui concerne la publicité trompeuse quelques problèmes spécifiques s'ajoutent dont le plus important est le fait que le conseil ainsi que le code sont peu connus du public, ce qui se révèle par le petit nombre de plaintes déposées (36).

La grande variété des conseils de discipline a pour conséquence que les désavantages mentionnés ci-dessus ne peuvent pas être généralisés. La discipline professionnelle semble avoir la meilleure chance dans les branches ou professions bien organisées (36a).

7. Les commissions de différends

L'autocontrôle de la vie industrielle a donc, comme nous venons de le voir, le désavantage que le consommateur individuel n'a aucun intérêt matériel à déposer une plainte. Mais il y a aussi un nombre de commissions de différends qui ont été formées sur l'initiative d'organisations professionnelles ainsi que sur celle d'organisations de consommateurs, surtout récemment, afin de donner recours au consommateur individuel dupé. Un tableau des commissions de différends les plus importants se trouve dans la réponse néerlandaise à un questionnaire du Conseil de l'Europe, publié l'année dernière (37), à laquelle je renvoie pour abréger (voir l'Annexe).

Du point de vue juridique il y a une grande diversité entre ces commissions de différends (38). Il y a des commissions qui rendent sentence sous forme d'arbitrage ou composition amiable (39), sous forme de bindend advies (conception néerlandaise , non connue du droit français, qui ressemble à l'arbitrage mais a un caractère contractuel (40) ou sous forme d'avis non contraignants (41).

Il y a également de grandes différences en ce qui concerne la composition de ces commissions, la régionalisation, la publicité auprès du public, la possibilité d'appel, les frais de procédure, etc. Il faut rappeler que quelques commissions de différends jugent non seulement des litiges entre fournisseur et consommateur mais également, parfois même principalement, entre entrepreneurs. Les tribunaux d'arbitrage ont une grande tradition aux Pays-Bas(42), où ils assument la fonction qui en France et en Belgique est exercée par les tribunaux consulaires.

Outre l'avantage d'une discipline professionnelle, les commissions de différends offrent des avantages en comparaison avec la procédure devant le juge professionnel : une procédure plus rapide, moins de règles de forme, une seule instance. Par conséquent, il y a moins d'empêchements psychologiques pour le consommateur de se soumettre à une telle procédure. De plus on cite comme avantage que grâce à la compétence spécialisée de la commission on n'a pas besoin d'expertises coûteuses. D'autre part les juges professionnels sont rétribués par les finances publiques tandis que les frais des commissions de différends incombent aux parties elles-mêmes.
Désavantages attachés aux commissions de différends :

(a) il y a moins de garanties légales d'une décision impartiale (43);
(b) en beaucoup de matières il n'y a qu'une séance centralisée;
(c) "l'écrémage" de la jurisprudence étatique a pour effet que la contribution de celle-ci au développement d'un droit des consommateurs est encore diminuée.

B. PROPOSITIONS DE REFORME

8. La réforme de la procédure civile

D'abord je voudrais attirer l'attention sur la réforme de la procédure civile. Je rappelle les cinq facteurs qui entravent une procédure satisfaisante. Comment y remédier ? En ce qui concerne l'ignorance du consommateur sur ses droits il n'existe pas de projets concrets aux Pays-Bas. On pourrait songer ici à trois voies : (a) la voie de l'information générale; (b) celle de l'information plus détaillée sur des produits spécifiques par les organisations des consommateurs et (c) celle de l'information du

consommateur par le fournisseur ou producteur sur l'emballage du produit ou dans le document contractuel.

(a) L'information générale

Dans le cadre de l'information et de l'éducation du consommateur en général une part devrait être faite aux droits et obligations du consommateur. La Commissie voor consumenten-aangelegenheden (Commission pour les affaires des consommateurs) du Sociaal-Economische Raad (Conseil économique et social) est en train de préparer un avis en cette matière (44). Ce Conseil économique et social est un organisme consultatif qui est saisi, pour avis, de plans à caractère économique ou social. Il est composé de façon tripartite de représentants des ouvriers, des employeurs et de l'intérêt général. Afin de faire mieux entendre la voix des consommateurs on a fondé en 1964 (45) la Commission pour les affaires des consommateurs (CCA).

Il est évident que la télévision et la presse peuvent jouer un rôle important en ce qui concerne l'information et l'éducation des consommateurs. Mais à mon avis une revue trimestrielle spécialisée dans l'information du consommateur sur ses droits, comme on la connaît en Belgique (46), n'est pas nécessaire. Cependant il existe un marché pour une revue qui procure de l'information actuelle aux conseillers (juridiques) des consommateurs (47)

(b) L'information par produit

Dans quelques pays, ce sont les organisations de consommateurs qui s'occupent de l'information détaillée en ce qui concerne les droits des consommateurs à l'égard des produits spécifiques. Ainsi on publie des notes d'information, non seulement concernant des produits spécifiques mais parfois concernant un phénomène économique ou juridique tel que le démarchage à domicile. Exemple : les notes d'information publiées par l'Institut national de la consommation en France (48). Aux Pays-Bas nombre de notes d'information ont été publiées dans le domaine de la location d'immeubles par le ministère du Logement. Mais en ce qui concerne les biens de consommation de telles informations manquent.

Trois initiatives récentes peuvent être mentionnées cependant. En première place c'est également le ministère de la Justice qui a commencé à s'occuper de la publication de notes d'informations avec une note sur la procédure devant le kantongerecht (tribunal cantonal).
Puis, il y a une initiative du wetswinkel de Leyde à rédiger des notes d'information concernant la situation juridique du consommateur, initiative qui n'a pas encore échappé à la phase

préparatoire (49). Et enfin le ministère des Affaires économiques prépare de telles notes d'information en coopération avec les organisations de consommateurs.

(c) Information par le fournisseur/producteur

Enfin on peut signaler une tendance à obliger légalement le fournisseur ou le producteur à fournir une information spécifique au consommateur. Normalement une telle information vise la composition, l'usage, les dangers du produit, etc. Il semble facile d'y ajouter quelques informations juridiques. Comme exemple on peut citer la loi sur le démarchage à domicile, complètement entrée en vigueur le 1er novembre dernier, qui - comme des lois similaires en d'autres pays - prescrit l'usage d'un formulaire spécifique dans lequel le consommateur est averti de la période de "cooling-off" (réflexion) de sept jours au cours de laquelle il peut révoquer le contrat (50).

Un deuxième facteur qui entrave une procédure satisfaisante : l'insuffisance de l'aide judiciaire. En ce domaine il serait difficile d'en dire plus car ce sujet est discuté à l'heure actuelle aux Pays-Bas. La direction que l'aide judiciaire prendra n'est pas encore prévisible. Quant aux développements actuels on peut signaler le grand essor que les wetswinkels ont pris. A peine six ans après la fondation du premier wetswinkel à Tilburg, il y en a déjà 89 (51); pour la majorité ils fonctionnent grâce aux étudiants en droit et aux jeunes avocats, tandis que leur contribution à l'aide judiciaire totale est montée à 6 % selon l'étude nimégoise précitée (52). Une initiative plus récente, la fondation de bureaux pour l'aide judiciaire - commencée en 1974 à Amsterdam - peut être considérée comme la réaction du Barreau. Quant aux propositions pour le futur on peut signaler les propositions de réforme du comité d'experts précité du Barreau qui pour la plupart ont été empruntées au système anglais d'aide judiciaire (53). On peut encore citer les propositions pour une assurance sociale (54), les propositions de "nationalisation" de l'aide judiciaire d'après le modèle suédois (55), et les propositions de division du Barreau en un barreau social et un barreau commercial (56).
Il faut ajouter que ces développements, ces propositions ne regardent pas seulement l'aide judiciaire aux consommateurs, mais l'aide à tous. En ce qui concerne l'aide spéciale aux consommateurs on peut citer l'aide judiciaire offerte par le Consumentenbond (la grande association néerlandaise des consommateurs) depuis 1969 (57).

Les éléments importants qui entravent le recours au tribunal sont les facteurs économiques et psychologiques mentionnés ci-dessus (n° 5). Que fait-on en ce domaine aux Pays-Bas ? Peu de chose.

L'aide judiciaire du Consumentenbond que je viens de signaler est très bien, mais elle n'est accordée que dans peu de cas (58). Les propositions de réforme sont abondantes. D'abord il faut signaler les propositions de renouvellement de la législation concernant l'organisation judiciaire. En 1971 le ministre de la Justice a créé un comité d'experts avec mandat de mettre sur pied une commission d'Etat. A la fin de 1972 ce comité d'experts a publié son rapport dans lequel, outre des idées quant à la composition et au mandat du Comité, on peut trouver un inventaire des voeux exprimés quant à l'organisation judiciaire future (59). Quelques-uns de ces voeux concernent une procédure rapide pour les consommateurs (60). Curieusement, trois ans après la publication du rapport, la commission d'Etat n'a pas encore été établie. Comme le ministre l'a déjà indiqué lui-même il estime qu'un délai de 6 - 10 ans est nécessaire avant que la commission aboutisse à son rapport définitif (61). Il n'y a donc rien à espérer à court terme de ce projet pour le consommateur.

Heureusement, peut-être les consommateurs ne devront-ils pas attendre les propositions de ladite commission. Récemment la commission pour les affaires des consommateurs du Conseil économique et social a émis un avis concernant la procédure civile (62). Cet avis contient entre autres des propositions visant à simplifier la procédure civile et à établir un centre de recherches judiciaires. Puis cette commission a suggéré dans cet avis d'améliorer l'aide judiciaire par des heures de consultations régionales et locales et de diminuer encore les frais de justice - déjà assez bas. Le gouvernement a annoncé qu'il émettra son avis sur ce sujet avant le 1er avril 1977 (63). Il y a deux éléments de cet avis dont je parlerai : (a) la simplification de la procédure civile et (b) l'établissement d'un centre de recherches judiciaires.

(a) La simplification de la procédure civile (64)

La commission propose des réformes quant à la procédure devant le kantongerecht (tribunal cantonal) selon les critères suivants :

- peuvent réclamer en justice des consommateurs de biens ou services qui ne sont pas destinés à leurs affaires;
- la procédure simplifiée est limitée à des actions qui ne surpassent pas une valeur de fl 1.500,--;
- la procédure est entamée par une requête, ailleurs les règles de la procédure contentieuse sont appliquées;
- la procédure orale est d'usage;
- il y aura des règles de preuve simplifiées;
- le juge recherchera une conciliation à l'amiable entre les parties;

- un renvoi à la procédure normale est exclu.

Les propositions sont d'une similitude remarquable avec la Lag om rättegängen i tvistemäl om mindre värden (loi suédoise sur la procédure civile pour les petits litiges du 1er juillet 1974 (65), bien que d'après le résumé comparatif dans l'annexe de l'avis il soit apparent que cette loi n'ait pas été étudiée par la commission. Les propositions néerlandaises sont moins radicales que la loi suédoise en ce qui concerne (1) la passivité du juge ; (2) la compétence du juge et (3) l'appel.

(1) La passivité du juge

Tandis qu'en vertu de l'article 6 de la loi suédoise le juge joue un rôle très actif dans la procédure, les propositions néerlandaises ne disent rien à ce sujet. Quelques membres de la Commission pour les affaires des consommateurs étaient déjà opposés à l'aide fournie par le personnel du greffe aux consommateurs pour remplir les formulaires des requêtes (66).

(2) La compétence du juge

Si un consommateur est partie dans un litige, il peut toujours se soumettre au tribunal de son domicile en vertu de l'article 11 de la loi suédoise. Cette exception à la compétence normale ne peut être retrouvée dans les propositions néerlandaises. Il faut signaler cependant que depuis 1966 le Code néerlandais de procédure civile connaît la disposition qu'on ne peut pas se soustraire aux règles légales de la compétence du kantongerecht (67). Cette prévision vise à supprimer les clauses concernant la compétence relative dans les conditions générales.

(3) L'appel

Enfin les propositions néerlandaises permettant l'appel sans réserve sont différentes de la loi suédoise en vertu de laquelle la permission du hovrätt (cour d'appel) est requise, mais ne peut être accordée qu'en vertu des moyens qui figurent dans l'énumération limitative des articles 21 et 22. Il faut signaler qu'en raison du pouvoir d'intimidation de l'appel quelques membres de la CCA se sont prononcés contre cette possibilité.

Outre cette loi qui semble fonctionner très bien en pratique, le gouvernement néerlandais pourrait s'inspirer également de l'attitude des juges suédois vis-à-vis des consommateurs, c'est-à-dire suppression du "décorum", assises du soir, etc. de façon à éliminer les facteurs psychologiques qui ont été signalés ci-dessus.

(b) Le centre de recherches judiciaires

Certaines plaintes de consommateurs exigent une expertise. Afin d'alléger le problème des frais, la CCA a proposé l'établissement d'un centre de recherches judiciaires où des plaintes seraient étudiées sans frais sur la demande du juge. En considérant une telle demande, selon l'avis de la CCA, le juge aurait à prendre en considération l'importance de l'affaire par rapport aux frais de recherche probables, tenant compte de la nature de l'article ainsi que de la situation financière du demandeur. Cette possibilité se trouve également dans la loi suédoise (article 10).

9. Les commissions de différends

Avant la réalisation des propositions pour la simplification de la procédure civile décrites ci-dessus, les commissions de différends comblaient une lacune. Mais même après cette réalisation les commissions compléteront utilement les tribunaux gouvernementaux, selon un rapport intérimaire de la CCA, publié en 1973 (69). Pour cette raison il faut promouvoir le développement des commissions de différends, ce qui pourrait être réalisé en allouant des subsides aux commissions de différends agréées par le gouvernement. Tel agrément pourrait être accordé à toute commission de différends justifiant :

(a) sa propre représentativité (une partie importante de la vie industrielle en cause - de l'avis des ministres de la Justice et des Affaires économiques - aurait à s'y soumettre);

(b) une procédure efficace et des décisions impartiales;

(c) une liberté de choix auprès du consommateur entre le juge ordinaire et la commission de différends (70). Un règlement pour l'agrément en vertu de ce rapport vient d'être publié par le gouvernement (71).

Ces projets pallient-ils tous les inconvénients attachés aux commissions de différends ? Pas tout à fait. En premier lieu : les commissions de différends qui veulent profiter de l'agrément ministériel et des subventions gouvernementales auront à se conformer aux règles à poser certes, mais si une branche de la vie industrielle ne s'y intéresse pas, il n'y a aucun empêchement à continuer comme par le passé. Donc on peut se demander si ce système de "boni" - le contraire d'un système de sanctions - donnera les résultats souhaités.
Deuxièmement, le rapport n'offre pas de solutions concernant le problème des séances centralisées ni de celui de l'efficacité des commissions de différends dépendant de la coopération des fournisseurs.

Enfin une dernière objection pourrait être soulevée contre le rapport de la CCA : le problème est examiné d'une manière fragmentaire. Une concentration de toutes les procédures parajudiciaires concernant la protection des consommateurs, comme cela a été réalisé en Suède (72), n'est pas encore en vue. On pourrait répliquer que l'organisation des procédures parajudiciaires depend tout d'abord de la vie industrielle et des organisations de consommateurs et que l'intervention gouvernementale dans ce domaine devrait être limitée.

10. Les conseils de discipline et le droit pénal

Après toutes les propositions de réforme concernant l'application du droit civil afin de protéger les consommateurs - par voie judiciaire ou parajudiciaire - les moyens du droit pénal peuvent rester hors de considération, pour la raison simple qu'il n'y a presque pas de projets de réforme en ce domaine.
Les conseils de discipline existants peuvent poursuivre leur tâche sans que le gouvernement intervienne. Ceci est très apparent en ce qui concerne la publicité trompeuse. Quoique le Conseil de l'Europe ait recommandé aux Etats membres d'encourager la coopération entre les autorités publiques et les organismes d'autodiscipline (73), le projet de loi récent en cette matière ne contient aucune mesure en ce sens. La protection par la voie pénale est également conservée, sans que des développements intéressants se dessinent ici (74). Il faut tout de même signaler les propositions récentes du Konsumenten kontakt de faire rédiger une loi-cadre sur les pratiques commerciales déloyales, analogue au Fair trading act 1973 du Royaume-Uni.

QUELQUES REFLEXIONS D'ORDRE GENERAL

11. Vers une protection du consommateur ou de tous les citoyens

Le droit matériel qui est important pour le consommateur l'est à des degrés divers. La législation ancienne vise plutôt à protéger les concurrents que les consommateurs (75). Cependant quelques lois récentes, telles que la Wet op het consumptief geldkrediet (loi sur le crédit à la consommation (76) et la Colportagewet (loi sur le démarchage à domicile)(77) ne visent que la protection du consommateur. Ceci fait naître des problèmes de définition. Qu'est-ce qu'un consommateur ? Qu'est-ce qu'un fournisseur ? Qu'est-ce qu'une transaction de consommation ? (78). Un droit comme le droit néerlandais n'a plus comme point de départ la notion de commerçant - abrogée en 1934 (79) - comme l'ont les législations allemande, belge et française (80). Ces problèmes se posent

en droit de procédure ainsi qu'en droit matériel.

Les problèmes de définition sont universels. Nous affronterons constamment la question de savoir jusqu'où il faut étendre le champ d'application des lois nouvelles. L'acheteur d'un frigidaire et la personne qui fait nettoyer à sec son costume ont-ils besoin d'être protégés au même titre que le locataire d'un projecteur, le client d'une banque ou le titulaire d'une police d'assurance ? L'achat d'une voiture d'occasion à un vendeur non professionnel doit-il être contrôlé ? L'achat d'un immeuble ? L'usage des services publics, par exemple de l'eau, du gaz ou de l'électricité ? Qu'en est-il des contrats internationaux ? On peut étendre le champ d'application encore plus loin - notamment en matière d'aide judiciaire et de la simplification de la procédure civile - jusqu'à tout contractant, employé ou commerçant, jusqu'aux personnes ayant des problèmes en matière de droit des personnes ou de la famille, même jusqu'à tous les citoyens.

12. Protection nationale ou internationale

En comparant la protection juridique des consommateurs dans les pays européens, il faut constater que celle-ci montre une diversité toujours croissante, surtout en matière de procédure. Ce n'est pas grave pour deux raisons. En premier lieu la plupart des relations entre consommateur et fournisseur ou producteur peuvent être situées dans un seul pays. Deuxièmement il paraît utile que des modèles différents soient appliqués en pratique, démontrant ainsi les avantages et désavantages de chacun.

Malgré tout des problèmes se poseront car il est évident que les relations internationales entre consommateur et fournisseur/producteur augmenteront à l'avenir. A l'heure actuelle la mobilité croissante des voyageurs et travailleurs est significative. La responsabilité des fabricants a déjà posé des problèmes internationaux. Les fournisseurs et les producteurs sont aux prises avec une diversité de lois qui entraîne des distorsions de concurrence. L'entreprise multinationale voit naître des problèmes à adapter ses marchandises, sa publicité, ses conditions générales aux prescriptions nationales. Pour le "consommateur international" les problèmes - et notamment ceux d'ordre procédural (81) - sont encore plus graves. Quel droit régit de telles relations ? Cette question à laquelle il n'est pas facile de répondre à la lumière des règles d'application immédiate se pose (82). Quel tribunal est compétent, quelle commission de différends est compétente ? Quelle est la valeur de la décision d'une commission de différends, si par exemple celle-ci a été rendue sous forme d'un bindend advies - forme mal ou non connue à l'étranger (83) ?

Les problèmes concernant la protection collective des consommateurs sont encore plus compliqués. En ce qui concerne les entreprises

multinationales on peut déjà constater les difficultés qu'ont leurs employés à s'organiser sur un plan également multinational. Une telle coopération serait d'autant plus difficile pour les consommateurs représentés par des organisations privées dans un pays et, par des organes administratifs dans un autre. Il est clair que l'harmonisation de ces règles incombera aux organisations internationales comme le Conseil de l'Europe et la Communauté européenne (84).

14. Les subventions aux organisations de consommateurs comme instrument politique

Nous terminerons par une remarque concernant une contribution peut-être spécifiquement néerlandaise à la protection des consommateurs. L'existence d'organisations de consommateurs ayant une position forte rend possible une politique qui aux Pays-Bas est pratiquée en beaucoup de domaines, tels que la santé publique, l'oeuvre de l'enfance, la culture, l'assistance sociale, les sports, les loisirs, l'attribution de subventions aux organisations privées. En première instance le gouvernement cherche à atteindre ses buts en subventionnant une organisation privée. Si une telle politique ne réussit pas, le gouvernement agit lui-même. Jusqu'à présent les organisations de consommateurs aux Pays-Bas n'ont pas reçu de subventions gouvernementales. Une subvention des commissions de différends auxquelles les organisations de consommateurs participent et dont elles supportent les frais partiellement semble maintenant imminente. Des indemnités dans le cadre de la lutte contre les clauses contractuelles onéreuses et la publicité trompeuse ne peuvent pas manquer d'être accordées. En cette matière le gouvernement doit se rendre compte qu'un échec de sa politique conduirait à l'adoption d'une autre solution : celle d'établir un organe coûteux tel que la Federal trade commission, le konsumenten-ombudsman ou le director-general of fair trading.

NOTES EXPLICATIVES

(1) V. par exemple T.L. Eovaldi et J.E. Gestrin, "Justice for consumers : the mechanisms of redress", 66 Northwestern University Law Review 281 (1971) : "Recently enacted federal and state legislation, as well as court decisions, have enunciated new substantive legal rules for the conduct of consumer transactions. Yet, this focusing of attention on the creation of new doctrines and laws has tended to obscure the need for a thorough examination of the adequacy of the mechanisms through which these new rights are to be made effective." Ou L. Bihl, "Vers un droit de la consommation", Gazette du palais 1974 n^{os} 256/257, p. 13 : "Il ne suffit pas que l'on parvienne à édifier un système législatif cohérent pour qu'il soit efficace. Les meilleurs textes, s'ils sont inutilisés, peuvent à la rigueur permettre de savantes dissertations ou de beaux discours, ils n'assureront en rien la protection réelle du consommateur." Ou le Zweiter Teilbericht der Arbeitsgruppe beim Bundesminister der Justiz, Vorschläge zur Verbesserung des Schutzes der Verbraucher gegenüber Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Bonn 1975, p. 13 : "Ein hinreichender Schutz des Rechts - und Wirtschaftsverkehrs gegenüber unangemessenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist ohne ein leistungsfähiges und wirksames Kontrollverfahren nicht möglich."

(2) Il s'agit là du contrôle législatif traditionnel. Il faut signaler qu'il y a des méthodes nouvelles pour réagir rapidement à des abus constatés par un organe administratif ou judiciaire. En ce qui concerne la protection des consommateurs on peut citer comme exemples la procédure législative rapide sur l'initiative du director-general of fair trading en vertu de l'article 22 du Fair Trading Act 1973 du Royaume-Uni et celle en vertu du paragraphe 24 de l'Entwurf eines Gesetzes über Allgemeine Geschäftsbedingungen de l'opposition allemande qui est rédigé comme suit : "Der Bundesminister der Justiz wird ermächtigt, nach Anhörung von Verbänden der Verbraucher und der Unternehmer durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates weitere Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen für unwirksam zu erklären, sofern ihre Unzulässigkeit wegen Unvereinbarkeit mit par. 7 (Generalklausel) nach den Inkrafttreten dieses Gesetzes durch Urteil eines Oberlandesgerichts oder eines Gerichts höheren Ranges festgestellt worden ist."

(3) Besluit inning kleine geldvorderingen du 15 octobre 1942, Staatsblad 1942 n° 210, en 1965 inséré dans la Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (Code de procédure civile) articles 126k - 125v.

(4) V. J. Esser, Grundsatz und Norm in der richterlichen Fortbildung des Privatrechts/Rechtsvergleichende Beiträge zur Rechtsquellen - und Interpretationslehre, Tübingen 1956 et aux Pays-Bas déjà P. Scholten, Algemeen deel dans C. Asser's Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, Zwolle 1931; traduction française sous le titre "Traité de droit civil néerlandais"/Partie générale par B.E. Wielenga, Zwolle/Paris 1954.

(5) V. Campbell et Phears, "Federal trade commission : developments in advertising regulation and antitrust policies", 41 George Washington Law Review 880 e.s. (1973). En ce qui concerne la compétence de la FTC en matière de certificats de garantie V. la Magnuson-Moss warranty - Federal trade commission improvement act du 4 janvier 1975, Public law 93-637; 88 Stat. 2183, US Code/Congressional and administrative news 93rd Congress second session 7200 e.s. et 8762 e.s. (1975).

(6) Articles 10 et 13 Standard contracts law 1964, sur laquelle A.L. Diamond, 14 International and comparative law quarterly 1410-1416 (1965); A. Genovese, Rivista di diritto civile 1965, 480; note, 66 Columbia law review 1340-1350 (1966) et surtout A. Bin-Nun, The Israel law on standard contracts, in : Comparative law of Israel and the Middle East, Washington 1971, 457-465.

(7) Article 1 de la Loi sur la Cour du marché du 29 juin 1970 (Lag om marknadsråd, Svensk Författningssamling 1970 n° 417. A l'origine la Cour était désignée comme marknadsråd, comme l'indique le titre de la loi. Afin d'éviter toute confusion auprès des consommateurs, peut-être aussi pour renforcer sa position, le nom était changé en marknadsdomstol (cour du marché) par la loi du 15 décembre 1972 Svensk författningssamling 1972 n° 732. V. J.E. Sheldon, "Consumer protection and standard contracts : the Swedish experiment in administrative control", 22 American journal of comparative law, 17, 25 note 38 (1974). La traduction de marknadsdomstol en tribunal de commerce dans les réponses suédoises aux questionnaires du Conseil de l'Europe (V. la bibliographie à l'Annexe) me semble trompeuse.

(8) V. l'article 3 de la Loi du 30 avril 1971 portant interdiction des clauses de contrat abusives (Lag om förbud mot otillbörliga avtalsvillkor, Svensk författningssamling 1971 n° 112) : "L'opportunité d'une mise en demeure ne peut être examinée que sur demande. Cette demande est déposée par le konsumenten-

ombudsman. Si celui-ci décide, dans un cas donné, de ne pas requérir de mise en demeure, une demande peut être présentée par une association de fournisseurs, de consommateurs ou de salariés."

(9) Thèse 4 du Zweiter Teilbericht cité en note 1 : "Zur Erhebung der Klage sind befugt : a) Verbraucherverbände; b) Wirtschaftsverbände; c) eine Bundesbehörde; d) Landesbehörden, die für Verbraucherschutz zuständig sind."

(10) Thèse 8 du Zweiter Teilbericht cité en note 1 : "Für die AGB-Prüfungsverfahren sind besondere Senate der Oberlandesgerichte ausschliesslich zuständig. Die Länder können die Zuständigkeit auf bestimmte Oberlandesgerichte konzentrieren..."

(11) V. déjà la proposition d'attribuer le contrôle des conditions générales à un collège comme la Chambre des entreprises du Gerechtshof (cour d'appel) d'Amsterdam, formulée par H.J. Sluyter, Standaardcontracten/De grenzen van de particuliere wetgever, Studiekring "Prof. Mr J. Offerhaus", reeks handelsrecht n° 9, Deventer 1972, p. 19. Un projet de loi portant des règles sur la protection en droit civil contre la publicité trompeuse, du 18 septembre 1975 (Tweede Kamer, zitting 1975-1976, n° 13 611) vise à permettre une action contre la publicité trompeuse aux organisations des consommateurs. L'article 1416c alinéa 2 du burgerlijk wetboek (Code civil) d'après ce projet serait rédigé comme suit : "Vorderingen als in het vorige lid bedoeld komen mede toe aan rechtspersonen met volledige rechtsbevoegdheid, die ten doel hebben de behartiging van belangen van ondernemers of van eindgebruikers van niet voor een beroep of een bedrijf bestemde goederen of diensten, indien deze belangen door het openbaar maken van de mededeling zijn of dreigen te worden aangetast." Donc le gouvernement ne se réserve pas le droit d'agréer les associations de consommateurs, comme le fait la loi d'orientation du commerce et de l'artisanat du 27 décembre 1973 (la loi Royer) en France. J. Calais-Auloy, D. 1974 Chronique p. 91, 92 en dit : "... certains ne manqueront pas de dénoncer le risque d'arbitraire que comporte un tel choix." V. en ce domaine le décret français n° 74-491 du 17 mai 1974 qui exige entre autres une année d'existence, une activité effective et au moins 10.000 membres.

(12) Le besoin d'organes administratifs est moins grand aux Pays-Bas qu'ailleurs en raison de la position de force des organisations des consommateurs. Le Consumentenbond compte plus de 400.000 membres. Au Konsumenten Kontakt sont affiliées (entre autres) les trois grandes fédérations de travailleurs NVV, NKV et CNV.

(13) V.E.H. Hondius, Judicial organisation, dans : D.C. Fokkema et al. (éd), Introduction to Dutch law, Deventer 1976 (sous presse)

(14) En ce sens également Ison, 35 Modern law review 18, 21 (1972) : "Many (if not most) buyers never become aware that they have any rights against a seller. For example, even where a buyer is alleging fraud for defective goods, he has often been so conditioned to accept a state of helplessness in the legal system that he still believes he has a legal obligation to pay the contract price."

(15) Institut national de la consommation, Journées du droit de la consommation, 20 et 21 septembre 1974, commission garantie des vices cachés et garanties contractuelles (rapport de J. Ghestin).

(16) De kosteloze rechtsbijstand in Nederland/verslag van de studie-commissie rechtsbijstand aan on- en minvermogenden (rapport intérimaire de la commission-Boekman), La Haye 1972, p. 129.

(17) K. Schuyt, K. Groenendijk et B. Sloot, Legal problems as private troubles/the distribution of legal services in the Netherlands, rapport présenté à la Rechtshilfe-Tagung, Zentrum für interdiziplinarische Forschung, Université de Bielefeld, République fédérale d'Allemagne, 9-11 octobre 1973 (rapport polycopié).

(18) Schuyt et al. 1975, p. 17, où l'explication suivante est donnée : "The lower frequencies of legal contacts among the middle incomes might be explained by the fact that many of them think they are not eligible. Or they are reluctant to undergo the necessary financial investigations. Reluctance to these kinds of social and economic investigation in general is higher among the rising groups than at the bottom of society, where investigation is as normal as powerlessness."

(19) Schuyt et al. 1975, p. 1 ont remarqué que le sujet de l'aide judiciaire a attiré l'attention néerlandaise également en 1903-1914, 1924-1930 et 1949-1957. Cette dernière période aboutissait à l'adoption de la présente Wet rechtsbijstand aan on- en minvermogenden (Loi sur l'aide judiciaire aux indigents) du 4 juillet 1957, Staatsblad 1957 n° 233.

(20) V. Th.M.A. Claessens, M.I. 't Hooft, J.I.M. Jacops, J. Keereweer et Pia Sassen, "De balie : een leemte in de rechtshulp ?", Ars Aequi 1970, 225-313 (grâce à la couleur de la couverture - peut-être également à son contenu - connu sous le nom "le numéro noir d'Ars Aequi").

(21) Rechtbank 's-Gravenhage 28 avril 1975 Praktijkgids 1975 n° 000 (sous presse).

(22) T.G. Ison, "Small claims", 35 Modern law review 18-37 (1972).

(23) Ce sont surtout les huissiers qui commettent des crimes contre la langue néerlandaise.

(24) Ison, o.c., p. 19.

(25) Les dispositions pénales peuvent être trouvées dans nombre de lois spéciales, comme la Wet op het afbetalingsstelsel (Loi sur le système de payement à tempérament) du 13 juillet 1961 Staatsblad 1961 n° 218, la Waterleidingswet (Loi sur la distribution de l'eau) du 6 avril 1957 Staatsblad 1957 n° 150, la Wet beperking cadeaustelsel (Loi sur les ventes avec primes) du 13 juillet 1955 Staatsblad 1955 n° 345, la Landbouwkwaliteitswet (Loi sur la qualité des produits agricoles) du 8 avril 1971 Staatsblad 1971 n° 371, la Wet economische delicten (Loi sur les délits économiques) du 22 mai 1950, Staatsblad 1950 K 258, sert comme trait d'union de ces lois spécialisées en donnant des règles concernant les peines et les autres mesures à prendre contre les entreprises coupables de violation des lois économiques. V. A. Mulder, Commentaar op de Wet economische delicten, deuxième édition Zwolle 1970 et A. Mulder et R.A.A. Duk, Schets van het sociaal-economisch recht in Nederland, Zwolle 1972, 138-141. Parmi les moyens répressifs de la Wet economische delicten, la reprise du profit estimé, obtenu par le délit, et le placement dans un atelier pénitentiaire de travail sont annotés comme moins pratiques. La sanction financière est considérée comme le meilleur moyen. Voir P.A. Huidekoper, Hantering van het economisch strafrecht in Nederland, thèse Groningue, Deventer 1975, p. 44.

(26) Art. 1 Wetboek van Strafrecht (Code pénal). Cf. art. 4 Code pénal français.

(27) Art. 844-852 Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (Code de procédure civile).

(28) En Allemagne F. Roscher, Vertragsfreiheit als Verfassungsproblem, Berlin 1974, 108 a soutenu la thèse que "(d)ie Ausforderung der Selbstbestimmung als Vertragsfreiheit erweist sich heute zumindest im Bereich der AGB (= Allgemeine Geschäftsbedingungen, conditions générales, EH) als nicht mit dem Verfassungsprinzip der Selbstbestimmung im wirtschaftlichen Bereich vereinbar".

(29) V. CCJ, Réponses des gouvernements etc., Strasbourg 1974, p. 25 (Annexe de ce rapport).

(30) Il y a un nombre de magistrats spécialisés en droit économique. En 1972 il y en avait 20 : voir P.A. Huidekoper, Hantering van het economisch strafrecht in Nederland, thèse Groningue, Deventer 1975, p. 18.

(31) Articles 44 et 56 Wet op de rechterlijke organisatie (Loi sur l'organisation judiciaire) du 18 avril 1827 Staatsblad 1827 n° 20.

(32) Art. 328 bis Wetboek van Strafrecht (Code pénal) : "Hij, die, om het handels- of bedrijfsdebiet van zichzelven of van een ander te vestigen, te behouden of uit te breiden, eenige bedriegelijke handeling pleegt tot misleiding van het publiek of van een bepaald persoon, wordt, indien daaruit eenig nadeel voor concurrenten van hem of van dien ander kan ontstaan, als schuldig aan oneerlijke mededinging, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar, of geldboete van ten hoogste achttienhonderd gulden."

(33) V. W.J. Slagter, Handelingen Nederlandse Juristen-Vereniging 1963, p. 4 et 119 e.s.

(34) V. J.C. Houtappel et J.C.N.B. Kaal, Bescherming van de consument door de rechter, dans : E.H. Hondius et al., Consument en recht, Amsterdam 1972, pp. 18-24, qui signalent le manque d'une procédure rapide en droit pénal telle que le référé en droit civil.

(35) Exceptions : le contrôle sur quelques professions libérales comme celles d'avocat et de médecin.

(36) En 1972 le nombre de plaintes était de 47, en 1973 déjà de 80. Jaarverslag 1973 Nederlandse code voor het reclamewezen, p. 4.

(36a) Comme par exemple l'assurance sur la vie. Dans cette branche il existe un ombudsman depuis 1971. Celui-ci est nommé par une organisation professionnelle, la Nederlandse vereniging ter bevordering van het levensverzekeringwezen (NVBL). Dans la période du 16 août 1974 jusqu'au 25 août 1975 l'ombudsman recevait 559 plaintes nouvelles. V. Vijfde verslag van de werkzaamheden ombudsman levensverzekering, La Haye 1975, p. 1.

(37) Comité européen de coopération juridique (CCJ), Réponses des gouvernements aux questionnaires relatifs aux systèmes judiciaires ou parajudiciaires pour la sauvegarde des droits des consommateurs... , Strasbourg (Conseil de l'Europe) 1974, 25-34 (voir l'Annexe de ce rapport). En novembre 1975 les 15 entreprises d'envoi les plus grandes (avec un débit annuel de fl 500 millions sur un marché de fl 700 millions par an) ont annoncé qu'elles fonderont une commission commune de différends. NRC Handelsblad du 28 novembre 1975, p. 16.

(38) E.H. Hondius et al., Consumentenkoop, chapitre Branchegeschillen-commissies, Utrecht 1976 (sous presse). En ce qui concerne la terminologie des voies parajudiciaires V. P. Schlosser, Das Recht

der internationalen privaten Schiedsgerichtsbarkeit, 1. Systematische Darstellung, Tübingen 1975, pp. 15-28.

(39) Comme par exemple l'arbitrage par les Raad van arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland (Conseil d'arbitrage pour les entreprises de construction aux Pays-Bas), Arbitrage-instituut bouwkunst (Institut d'arbitrage en matière d'architecture) et Nederlands arbitrage-instituut (Institut néerlandais d'arbitrage). Voir l'Annexe.

(40) Comme par exemple l'expertise amiable par le Bond van automobiel-, garage- en aanverwante bedrijven (Association des entreprises d'automobiles et de garages et des entreprises connexes) et par la Vereniging Nederlands kwaliteitsmerk meubelen (Organisation du meuble néerlandais de qualité). Voir l'Annexe.

(41) Comme par exemple l'entremise par le Stichting bontwaarborg (Société de garantie des fourrures), la Federatie van meubileringsbonden (Fédération des unions de spécialistes de l'ameublement), Stichting centraal tapijtbureau (Bureau central des tapis). Voir l'Annexe.

(42) Le droit néerlandais n'a pas connu les restrictions oppressantes de l'arbitrage que connaissaient par exemple le droit français et le droit italien.

(43) V. le rapport de la CCA, cité dans la bibliographie.

(44) Articles 1 e.s. Wet op de bedrijfsorganisatie (Loi sur l'organisation de la vie industrielle) du 27 janvier 1950, Staatsblad 1950 n° K 22.

(45) V. le discours prononcé par le ministre des Affaires économiques, M. J.M. den Uyl, à l'occasion de la première réunion de la CCA. A la p. 6 il remarque : "Het verheugt mij daarom, dat in deze bijzondere commissie van de S.E.R., die kan fungeren als een soort Raad voor Consumentenzaken, door de samenstelling van het orgaan, de basis is geschapen voor een mogelijk open overleg over die vraagstukken welke de consument van vandaag beroeren. Evenals mijn ambtsvoorganger verwacht ik van dit overleg zeer veel, omdat de gedifferentieerdheid van de moderne samenleving bij de bestudering van vele specifieke vraagstukken een veelzijdige benadering vraagt. Hoe zou dit beter kunnen dan wanneer alle belanghebbende en geïnteresseerde partijen om één tafel zitten ? Ik zie hierin een goed Nederlandse gewoonte." Le Conseil économique et social ne compte qu'un seul membre originaire des organisations de consommateurs (sur environ 45 membres). V. sur la représentation des consommateurs au Conseil économique et social français Denise Nguyen-Thanh,

"Techniques juridiques de protection des consommateurs", thèse Caen 1969, Paris 1970, n° 983.

(46) Test uw recht, publié par la Verbruikersunie à Bruxelles.

(47) J'ai proposé la fondation d'une telle revue aux Pays-Bas il y a quelques années, mais en vain. Il faut admettre que les revues générales de droit et surtout le Nederlands Juristenblad vouent une attention considérable à la protection juridique des consommateurs.

(48) V. par exemple les Notes d'information juridiques sur le démarchage à domicile, l'installation d'antennes de télévision, les déménagements, l'expertise extra-judiciaire, l'enseignement par correspondance, etc. et également les informations juridiques dans des publications générales telles que le "Guide pratique du logement" et le "Guide pratique de l'automobile" et des "2 roues". Aux Etats-Unis la Federal trade commission publie les FTC buyer's guides, telles que n° 2 Unordered merchandise (1975), n° 7 Fair credit reporting act (1975), etc.

(49) Afin de pouvoir rédiger de telles notes une étude préliminaire de la position juridique du consommateur était nécessaire. Cette étude est maintenant sous presse : E.H. Hondius et al., Consumentenkoop, Utrecht 1976.

(50) Article 24 alinéa 1 Colportagewet (Loi du 7 septembre 1973, Staatsblad 1973 n° 438). Le décret ministériel qui a établi la forme de l'acte a été publié dans le Staatsblad 1975 n° 397. En ce qui concerne les autres lois européennes sur le démarchage à domicile voir J. Struyk, Agressieve verkoopmethoden (een rechtsvergelijkende studie in verband met de bescherming van de consument tegen onbehoorlijke beïnvloeding), thèse Louvain 1975.

(51) Schuyt et al. 1975, p. 2.

(52) Schuyt et al. 1975, p. 15. Dans le titre de son exposé "Rechtswinkels helpen 60.000 mensen per jaar", Intermediair 1975 n° 47 (21 novembre), F.F. Langemeijer indique un nombre de 60.000 clients par an sans nous donner les sources de cette information.

(53) Nederlandse orde van advocaten, Van kosteloze rechtsbijstand naar gefinancierde rechtshulp/Verslag van de studiecommissie rechtsbijstand aan on- en minvermogenden (la commission-Boekman), La Haye 1975.

(54) Proposée par W.F.C. Stevens dans B.A. Wille et W.F.C. Stevens, Recht op rechtsbijstand ?, Deventer 1972, pp. 63-78.

(55) V. entre autres la loi sur l'aide judiciaire (Rättehjälpslag, Svensk författningssamling 1972 n° 429). Les propositions qui vont dans cette direction sont surtout soutenues par les "magasins de droit".

(56) V. le numéro noir d'Ars Aequi, cité en note 20 supra.

(57) En outre il y a l'aide judiciaire de la part des fédérations ouvrières et d'autres organisations privées.

(58) Le nombre de dossiers nouveaux se montait à 80 en 1973 et à 65 en 1974 : Jaarverslag van de Kommissie rechtsbijstand over het jaar 1974, p. 3.

(59) Gedachten over de toekomst van de rechtspleging/rapport van de werkgroep herziening rechterlijke organisatie ingesteld bij beschikking van de minister van justitie van 23 december 1971, La Haye 1972.

(60) V. les idées formulées par le Consumentenbond aux pp. 48-49 du Rapport concernant l'établissement de small claims courts à l'exemple des Etats-Unis. Ces idées sont opposées par J.C.M. Leyten, Handelingen Nederlandse Juristen-Vereniging 1975, p. 101, 161 qui cite du rapport américain Law and order reconsidered/a staff report to the national commission on the causes and preventions of violence, 1970, pp. 35-36 : "The small claims court stands as a prime example. Created to help the poor creditor collect his claims without fuss or fanfare, it has been perverted into a mass collection agency for stores and business against the poor... By dispensing with "legal technicalities" and emphasizing "settlement" small claims courts pit unskilled and inexperienced debtors against the paid agents of companies who handle such claims by the thousands. The poor do not collect in small claims courts; they are only collected from. In Philadelphia, the dockets of the Magistrates Courts do not even have a form in which to record a judgment for the defendant, court clerks there cannot recall such a happening in 20 years..."

(61) "Voorbereiding grote herziening rechterlijke organisatie", Nederlandse staatscourant du 29 décembre 1971 n° 253 (publié également comme annexe 1 du rapport de la commission Wiersma).

(62) Sociaal-Economische Raad, Advies inzake methoden ter verbetering van de behandeling van consumentenklachten, uitgebracht door de commissie voor consumentenaangelegenheden aan de minister van economische zaken, La Haye 1975.

(63) Jaarrapport overheidsbeleid consumentenaangelegenheden/uitgebracht door de Interdepartementale commissie voor consumentenzaken

(Rapport annuel de la commission interdépartementale pour les affaires de consommateurs), La Haye 1975, p. 40.

(64) Avis de la CCA 1975 (cité en note 61 supra), chapitre V.

(65) Svensk författningssamling 1974 n° 8. J'ai employé la traduction néerlandaise de cette loi dans une thèse de licence non publiée de J.D. van Vliet à Leyde.

(66) Avis de la CCA 1975 (cité en note 61 supra), p. 62.

(67) Article 98a Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (Code de procédure civile) inséré par la loi du 2 décembre 1965, Staatsblad 1965 n° 527 : "1. Elk beding waarbij van de wettelijke regelen omtrent de betrekkelijke bevoegdheid van de kantonrechter wordt afgeweken, is nietig. 2. ..."

(68) Avis de la CCA 1975 (cité en note 61 supra), p. 49.

(69) Avis de la CCA 1975 (cité en note 61 supra), pp. 43-45.

(70) Sociaal-Economische Raad, Advies inzake de behandeling van consumentenklachten door branchegeschillencommissies, uitgebracht door de commissie voor consumentenaangelegenheden aan de minister van economische zaken, La Haye 1973, pp. 11-12. Comme Mme Jones a bien observé : "We must urgently press for the development of a wide variety of complaint-handling mechanisms which will be available to deal with the broad spectrum of consumer dissatisfactions which arise so frequently in the largely depersonalized and complex marketplace in which consumers must transact their daily business. These mechanisms must be flexible enough to deal with the broad spectrum of consumer grievances and not confine themselves exclusively to those situations in which consumers legal rights have been violated." (M.G. Jones, "Wanted : a new system for solving consumer grievances", 25 Arbitration journal 234, 236 (1970)).

(71) Staatscourant du 27 novembre 1975, n° 230.

(72) En 1968 l'Allmänna reklamationsnämnd commençait à fonctionner, depuis 1973 sous les auspices du Konsumentverket dans lequel participent les anciens Statens konsument råd, Statens institut för konsumentfrågor et Varudeklarationsnämnd.

(73) Conseil de l'Europe, Résolution (72) 8.

(74) Seulement les dispositions concernant la partie civile font l'objet des études d'un comité d'experts.

(75) V. E.H. Hondius, Inventarisatie van het consumentenrecht, in : E.H. Hondius et al., Consument en Recht, Amsterdam 1972, p. 1, 6.

(76) Loi du 5 juillet 1972 Staatsblad 1972 n° 399 sur le crédit consomptif.

(77) V. note 50 supra. Cette nouvelle loi a été critiquée par M.J.P. Verburgh, "De Colportagewet : voer voor maatschappij-critici en civilisten", Nederlands Juristenblad 1975, 1237-1245.

(78) La réunion de 1976 de la Nederlandse vereniging voor rechtsvergelijking (Association néerlandaise de droit comparé) sera consacrée à de telles questions.

(79) V. H. Drion, L'unité du droit privé aux Pays-Bas, in : M. Rotondi, Inchieste di diritto comparato, 3. L'unité du droit des obligations, Padova 1974, pp. 55-62 et A. Pitlo, Posto del diritto commerciale nel diritto olandese, même recueil, pp. 447-461.

(80) V. J.G. Sauveplanne, Rechtsstelsels in vogelvlucht/ Een inleiding tot de privaatrechtsvergelijking, Deventer 1975, pp. 29,44, 61.

(81) Dans son esprit, Origine et progrès des institutions judiciaires des principaux pays de l'Europe, La Haye 1818, tome I, Introduction, p. XXVIII, J.D. Meyer écrivait déjà : "La plus grande partie des lois civiles et commerciales n'intéresse que ceux qui dans leurs transactions ont abandonné leurs droits à la disposition de ces lois; le Code pénal ne concerne que celui qui s'est exposé à la vindicte publique. Il en est tout autrement des dispositions législatives par rapport à la procédure civile et criminelle, qui se rattachent bien plus intimement à la situation de la société entière. Dans toute procédure, il est au moins une des parties, qui entraînée contre son gré et obligée de soumettre aux tribunaux le droit qu'elle réclame, se trouve contrainte à suivre des formes impératives, uniquement par le fait de son adversaire. Ce n'est plus une petite partie des citoyens qui est exposée à recourir à ses lois; ce n'est plus par suite du propre fait d'un individu, ou de sa négligence, que la loi lui devient applicable, mais chacun peut tous les jours être attrait devant les tribunaux ou mis dans la nécessité d'y appeler celui qui se refuse à remplir ses obligations : le riche comme le pauvre, l'honnête homme comme le fripon, le sage comme l'imbécile, le grand comme le petit peut être cité en justice pour des obligations qu'il n'a pas contractées, accusé de crimes qu'il n'a pas commis, ..."

(82) V. par. 10 de l'Entwurf eines Gesetzes zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Drucksache 360/75) : "Unterliegt ein Vertrag ausländischem Recht oder dem Recht der

Deutschen Demokratischem Republik, so sind die Vorschriften dieses Gesetzes gleichwohl zu berücksichtigen, wenn 1. der Vertrag auf Grund eines öffentlichen Angebots, einer öffentlichen Werbung oder einer ähnlichen im Geltungsbereich dieses Gesetzes entfalteten geschäftlichen Tätigkeit des Verwenders zustande kommt und 2. der andere Vertragsteil bei Abgabe seiner auf den Vertragsschluss gerichteten Erklärung seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Geltungsbereich dieses Gesetzes hat und seine Willenserklärung im Geltungsbereich dieses Gesetzes abgibt."

(83) V. le magnum opus de P. Schlosser, cité en note 38 supra.

(84) Il est à noter que Unidroit a également mis les contrats d'adhésion sur l'agenda de son congrès en septembre 1976. Deux rapports spéciaux seront composés sur le thème "Contrats d'adhésion et protection de la partie économiquement plus faible dans les relations commerciales internationales". V. Bulletin d'informations d'Unidroit n° 26/27, juillet/octobre 1975.

ANNEXE

TABLEAU DES MOYENS PARAJUDICIAIRES DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES CONSOMMATEURS AUX PAYS-BAS

ANNEXE

TABLEAU DES MOYENS PARAJUDICIAIRES DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES CONSOMMATEURS AUX PAYS-BAS

(Ce tableau, préparé par le secrétaire général de la CCA M. P.H. van Rij, a été à l'origine publié comme annexe IV de l'Advies inzake de behandeling van consumentenklachten door branchegeschillencommissies mentionné dans la bibliographie. La traduction française a été empruntée aux réponses des gouvernements aux questionnaires du comité européen de coopération juridique, également mentionnées dans la bibliographie).

A. BIENS DE CONSOMMATION COURANTE

(tels que produits alimentaires, articles de toilette, produits cosmétiques, détergents)

Examen des plaintes par les services de contrôle des produits de consommation et de la viande

Les plaintes relatives à la qualité ou à la composition de ces articles, ou à l'étiquetage de ceux-ci (indication de la composition, de la quantité ou de la durée de conservation) peuvent être adressées aux services de contrôle chargés de surveiller l'exécution de la loi sur les produits alimentaires et autres ("Warenwet").

Bien que cette loi traite principalement de la gamme d'articles vendus dans les magasins de denrées alimentaires et dans les drogueries, elle porte aussi sur des articles d'un tout autre genre, comme les papiers peints, les jouets et les produits de rembourrage (par exemple pour literies et poupées). Les plaintes concernant ces catégories d'articles peuvent donc aussi être présentées aux services de contrôle.

B. DIVERSES FORMES DE PRESTATIONS DE SERVICE

1. Fourniture de lait
Commissions locales pour l'assainissement du marché laitier

L'ordonnance du groupement professionnel de droit public pour le commerce de détail du lait et des produits laitiers ("Bedrijfschap voor de Detailhandel in Melk en Melken Zuivelprodukten"), qui fixe les conditions des règlements d'assainissement du marché laitier, prévoit aussi la création de commissions locales. Celles-ci doivent se composer pour la majorité de consommateurs habitant dans la région à laquelle s'applique le règlement. Ils ne peuvent être impliqués ni directement ni indirectement dans le commerce de détail du lait. L'adresse postale de la commission doit être publiée au moins une fois par an de façon telle que les consommateurs intéressés puissent en prendre connaissance.

Les différends entre un ou plusieurs consommateurs d'une part et un ou plusieurs marchands de lait d'autre part, qui ne peuvent être tranchés d'un commun accord, doivent pouvoir être présentés sans aucune restriction par la partie la plus diligente à la commission locale. La commission doit au moins être habilitée à conseiller les parties en cas de litige. Si la commission locale et la commission du règlement (c'est-à-dire la commission composée des laitiers locaux et chargée d'exécuter le règlement d'assainissement) ne sont pas d'accord, la commission de rationalisation du groupement professionnel susmentionné offre ses bons offices pour la solution du conflit. Cette commission de rationalisation, qui se compose de membres de la profession, se fait assister dans ces cas par un organe consultatif formé par trois représentants d'associations de consommateurs. Dans certaines localités, la commission du règlement est tenue, en vertu du règlement local d'assainissement du marché laitier, de se conformer aux décisions de la commission locale.

2. Nettoyage de textiles d'ameublement, de vêtements etc.

a. Commission de litiges pour le nettoyage à sec

Cette commission de litiges comprend un nombre égal de représentants des entreprises de nettoyage à sec et de l'Union des Consommateurs ("Consumentenbond"), ainsi qu'un président impartial. Elle examine toutes les plaintes de consommateurs, ayant trait au nettoyage à sec de vêtements, rideaux, tapis, etc. La plainte doit être présentée par écrit, après quoi le plaignant reçoit un questionnaire qu'il

doit renvoyer dûment rempli, dans les trente jours, accompagné de l'objet de la plainte.

Lorsqu'il s'agit de plaintes concernant une entreprise affiliée à l'Association d'employeurs dans le nettoyage à sec et la teinturerie ("Vereniging van Werkgevers in de Chemische Wasserijen en Ververijen" V.C.W.), cette entreprise est tenue de prêter son concours lors de l'examen de la plainte. La plainte peut également être introduite en cas de litige avec une entreprise non affiliée. Cette dernière doit alors promettre de respecter la décision prise. L'avis émis par la commission est obligatoire pour les deux parties.

b. Commission de litiges pour la blanchisserie

Cette commission compte, elle aussi, un nombre égal de représentants de l'Union de Consommateurs et de l'Industrie de la blanchisserie, la présidence étant assumée par un président impartial.

Toutes les entreprises affiliées à l'Association néerlandaise de blanchisseries et entreprises connexes ("Nederlandse Vereniging van Wasserijen en Aanverwante Bedrijven") sont tenues de prêter leur concours lors de l'examen des plaintes.

La décision est prise sous forme d'un avis de caractère obligatoire pour les deux parties.

C. ARTICLES MENAGERS ET APPAREILS DE CHAUFFAGE

Examen des litiges par l'Association néerlandaise des vendeurs d'appareils de chauffage et d'articles ménagers ("Nederlandse Vereniging van Handelaren in Verwarmings en Huishoudelijke Artikelen" V.H.V.H.).

Cette association donne aux entreprises spécialisées dans le domaine ménager et qui satisfont à certaines conditions le droit de remettre à leurs acheteurs, pour des achats dépassant un certain montant, un certificat de garantie Cedibed (*). Le vendeur offre alors, dans les limites de ce que l'on peut considérer comme raisonnable, outre la garantie de l'usine, une garantie et un entretien supplémentaires.

(*) Cedibed : Comité européen de la distribution spécialisée de biens d'équipement domestique.

Celui qui n'est pas satisfait de l'application des dispositions concernant la garantie peut s'adresser à l'Association en lui envoyant le certificat Cedibed. Si nécessaire, un inspecteur procède à une enquête en vue d'une solution acceptable pour le consommateur. L'intervention est gratuite pour le consommateur.

D. VETEMENTS

Commission de litiges de la Société de garantie des fourrures ("Stichting Bontwaarborg")

Les membres de cette Société se sont engagés à vendre des manteaux de fourrure sous garantie. Les certificats de garantie délivrés stipulent qu'en cas de réclamation les manteaux seront soumis à une expertise pour déterminer s'ils correspondent aux normes de qualité du point de vue des peaux et de la façon. Les tests effectués sont gratuits pour le consommateur. La commission d'arbitrage est dirigée par un juriste de l'Association royale néerlandaise des détaillants ("Koninklijke Nederlandse Middenstandsbond"); les autres membres sont deux experts assermentés, spécialistes de la fourrure, et un représentant des consommateurs. Les membres doivent se conformer aux décisions de la commission sous peine d'être exclus de la Société.

E. SECTEUR MEDICAL

1. Société royale de médecine des Pays-Bas ("Koninklijke Nederlandse Maatschapij tot Bevordering der Geneeskunst")

En cas de différend entre un médecin et un patient, ce dernier peut déposer une plainte contre le médecin lorsqu'il s'agit des soins proprement dits ou d'une question financière, par exemple le montant des honoraires. Vingt conseils de district sont habilités à se prononcer sur des questions de déontologie médicale (premier cas) ou sur des différends au sujet des honoraires (deuxième cas). Ces conseils sont des organes juridiques tout à fait indépendants des services administratifs de la Société.

Pour les questions de déontologie, le conseil peut trancher le litige en prenant à l'égard du médecin impliqué certaines mesures dans le cadre de la Société. Dans le cas d'un différend, il peut prendre des décisions ayant valeur de recommandations de caractère obligatoire. Des tiers (par exemple des compagnies d'assurances) peuvent également, sous certaines conditions, avoir recours à cette procédure de règlement des litiges.

Les conseils de district tiennent des séances officielles après avoir procédé à une sorte d'enquête. Chaque conseil compte un juriste qui exerce la fonction de secrétaire adjoint permanent. Les décisions des conseils de district peuvent faire l'objet d'un recours auprès d'une commission d'appel qui compte un plus grand nombre de juristes parmi ses membres.

Le requérant et le médecin attaqué peuvent tous deux être cités à comparaître. Tout médecin membre de la Société (qui groupe environ 90 % de l'ensemble des praticiens) est tenu de répondre à cette citation.

Le requérant peut se faire assister, à ses frais, d'un juriste. Les conseils de district ne demandent rien pour leurs services mais, au moment du règlement du litige, ils peuvent décider que les frais encourus seront, dans une limite qu'ils déterminent, à la charge des parties ou de l'une d'entre elles. C'est le cas, en particulier, lorsqu'il s'avère que les affirmations du requérant étaient dénuées de tout fondement.

Il y a lieu d'ajouter cependant que les procédures susmentionnées ne préjugent pas de la possibilité de déposer une plainte contre un médecin devant l'un des conseils de l'Ordre des Médecins, créés par la loi relative à l'exercice de la médecine (questions disciplinaires). Ces conseils sont des organes disciplinaires de l'Etat, habilités à juger les défaillances graves dans l'exercice de la médecine.

2. Commissions d'expertise des honoraires des dentistes ("Honorariumbeoordelingscommissies van de tandartsen")

Dans chacun des 17 districts couverts par la Société néerlandaise des chirurgiens-dentistes ("Nederlandse Maatschappij tot Bevordering der Tandheelkunde"), existe une commission d'expertise des honoraires demandés par les dentistes. En cas de plaintes des patients à ce sujet, ces commissions procèdent à une enquête et agissent comme médiateurs. Ce sont en général des organes distincts, composés de trois dentistes : exceptionnellement, une commission de district peut agir en qualité de commission d'expertise des honoraires. Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la commission d'expertise se met, si nécessaire, en rapport avec le patient et le dentiste intéressés et leur fait connaître à tous deux son avis.

Il existe en outre des "conseils de district" dont les membres sont également des dentistes, habilités à formuler des recommandations de caractère obligatoire, lorsque les deux parties le désirent, au sujet de litiges entre patients et

dentistes. Cette procédure peut entraîner des frais qu'il est impossible de déterminer à l'avance.

3. Examen des litiges relatifs aux médicaments fournis par les pharmaciens
Société royale néerlandaise de Pharmacie ("Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter Bevordering der Pharmacie")

Cette Société examine les plaintes relatives à la fourniture de médicaments par les pharmaciens. Elle peut faire appel à différentes commissions spécialisées, selon la nature de la plainte. Si nécessaire, un examen sur place peut avoir lieu. L'examen des plaintes est gratuit pour le consommateur.

F. BIENS IMMOBILIERS (achat, construction et entretien)

1. Examen des litiges concernant les tarifs et les conditions des agents immobiliers

Comité consultatif pour les contrats de l'Association néerlandaise des agents immobiliers ("Nederlandse Bond van Makelaars in Onroerende Goederen" - N.B.M.)

Lorsque l'une des clauses des contrats de la N.B.M., au sujet des honoraires par exemple, donne lieu à contestation entre un agent immobilier membre de l'Association et un tiers, ce dernier séparément, ou les deux parties à la fois, peuvent soumettre le litige au Comité susmentionné, qui formule alors une recommandation de caractère obligatoire au sujet de l'affaire.

Le Comité a élaboré une série de règles de procédure. Il peut faire rétribuer ses services dans l'affaire et demander jusqu'à 250 florins à chaque partie.

Mais normalement, le Comité n'exige des requérants qu'un dépôt préalable de 25 florins, ceci afin d'écarter les réclamations qui ne sont pas réellement justifiées. Les frais réellement encourus par le Comité - d'un montant beaucoup plus élevé - sont à la charge de la N.B.M.

Bien entendu, les litiges impliquant des agents immobiliers non membres de l'Association ne peuvent être tranchés par le Comité que si l'agent intéressé accepte expressément cette procédure.

Le Comité se compose de trois membres (et de trois suppléants), dont un agent immobilier, membre de la N.B.M.

2. Arbitrage en matière d'honoraires d'architectes

Institut d'arbitrage en matière d'architecture ("Stichting Arbitrage Institut Bouwkunst")

L'Association des architectes néerlandais ("Koninklijke Maatschappij tot Bevordering der Bouwkunst", "Bond van Nederlandse Architecten" - B.N.A.) a élaboré un règlement modèle en vue de simplifier la rédaction des contrats entre employeurs et architectes. Il s'agit d'un règlement général concernant le montant des honoraires de l'architecte et certaines relations juridiques entre les deux parties. Les membres de la B.N.A. n'acceptent de travaux que dans les conditions spécifiées par ce contrat-type et de nombreux architectes non membres de l'association font de même. Le règlement contient une clause compromissoire par laquelle les parties s'engagent à soumettre à l'Institut d'arbitrage en matière d'architecture les litiges qui s'élèveraient à propos de certains ouvrages. Le Conseil de l'Institut ("curatorium") a établi une liste d'au moins 45 arbitres comprenant un nombre égal d'employeurs et d'architectes, ainsi que d'autres personnes possédant les qualifications requises pour régler les litiges de manière appropriée.

Les membres du tribunal arbitral sont choisis parmi les personnes inscrites sur cette liste; en général, le tribunal ne comprend qu'un seul arbitre, à moins que les parties ne préfèrent soumettre leur différend à un tribunal composé de trois personnes.

Le règlement de l'Institut d'arbitrage contient des dispositions détaillées au sujet de la procédure à suivre (échange de pièces, audition des parties, etc.).

Le coût total des services du tribunal arbitral est en moyenne de 850 florins lorsque l'affaire est tranchée par un seul arbitre et de 1.500 florins lorsque les parties ont recours à trois arbitres. Ces frais sont d'ailleurs très variables selon les affaires et dépendent en partie du nombre de séances requises pour régler le litige. Les montants susmentionnés ne comprennent pas les dépenses encourues personnellement par les parties (par exemple pour obtenir une assistance judiciaire).

Le requérant verse un dépôt qui couvre les frais judiciaires; dans sa décision, le tribunal spécifie quelle partie est condamnée aux dépens. Les frais peuvent être entièrement à la charge d'une seule partie, ou bien répartis, par moitié ou non, entre les deux parties. En d'autres termes, si le requérant a gain de cause, il est stipulé dans la décision du tribunal que le défendeur devra rembourser au requérant les frais d'arbitrage correspondant à la somme déposée par ce dernier.

Le tribunal arbitral peut soit faire un règlement à l'amiable, soit prononcer une sentence arbitrale, soit encore formuler une recommandation de caractère obligatoire. La sentence arbitrale pour laquelle a été obtenu l'exequatur est exécutoire de la même manière que le jugement d'un tribunal ordinaire; en revanche, la recommandation de caractère obligatoire n'a que la valeur d'un accord. Au cas où l'autre partie ne s'y soumettrait pas de bon gré, il sera nécessaire d'obtenir une décision judiciaire pour contraindre la partie récalcitrante à respecter l'accord. On ne peut demander l'annulation d'une sentence arbitrale que si celle-ci présente des vices de forme, est fondée sur des informations erronées ou aboutit à des conclusions contradictoires; mais on peut tenter de faire annuler une recommandation de caractère obligatoire pour d'autres raisons également, par exemple lorsqu'elle contient des dispositions déraisonnables. Ce sont les parties qui décident au préalable d'un commun accord de la forme que prendra la décision du tribunal d'arbitrage - sentence arbitrale ou recommandation de caractère obligatoire.

3. Conseil d'arbitrage pour les entreprises de construction aux Pays-Bas
("Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven in Nederland")

Ce Conseil a pour objectif de trancher les différends entre les adjudicateurs et les entrepreneurs de travaux, y compris les acheteurs-adjudicateurs et les vendeurs-entrepreneurs, en vertu de contrats provisoires d'achat et de travaux. Le jugement de ces différends est confié à des arbitres experts. Ils ne jugent pas selon des règles juridiques strictes, mais en toute équité en amiables compositeurs.

Le Conseil compte 52 membres ordinaires, pour la plupart nommés par les associations d'ingénieurs, d'architectes et d'entrepreneurs, les autres étant nommés par la direction sur proposition de ces associations.

Les différends sont soumis à un tribunal arbitral se composant d'un seul membre si le différend porte exclusivement sur une somme inférieure à 12.000 florins, à moins que le président ne décide que le jugement, du fait du caractère fondamental du différend, doit être prononcé par trois arbitres. Tous les autres différends sont tranchés par trois arbitres.

Les parties sont toutefois habilitées à convenir que le différend sera tranché par un seul arbitre.

Chaque tribunal arbitral est assisté d'un secrétaire juriste. Outre les membres ordinaires, le Conseil compte dix membres

extraordinaires, appelés membres-juristes, nommés sur proposition de l'Association néerlandaise de juristes ("Nederlandse Juristen Vereniging"). Toutes les nominations doivent être approuvées par le ministre des Transports et des Travaux publics.

Le Conseil d'arbitrage n'est habilité à juger que si les parties en conviennent. Elles peuvent le faire par une clause dans le contrat de travaux (en déclarant applicables les dispositions générales de 1968 pour l'exécution de travaux de construction, fixées par le ministre de l'Habitat et de l'Aménagement du Territoire).

Les arbitres décident laquelle des deux parties devra payer les frais d'arbitrage, dans quelle proportion, etc., généralement en fonction des torts réciproques. Il est possible d'inclure dans ces frais une participation aux coûts d'assistance judiciaire en faveur de la partie entrant en ligne de compte pour bénéficier d'une telle mesure.

4. Examen des différends par le Groupement professionnel de droit public des peintres en bâtiments ("Bedrijfschap voor het Schildersbedrijf")

Les spécialistes du Groupement professionnel peuvent offrir leur entremise dans les différends sur le prix, la qualité et d'autres aspects des travaux réalisés par les vitriers, les peintres et/ou les tapissiers.

A cette fin, les parties doivent envoyer au secrétaire du Groupement professionnel une lettre signée par elles, lui demandant de désigner un expert. Elles doivent indiquer en même temps les points litigieux. En outre, les deux parties doivent déclarer qu'elles accepteront comme obligatoire la décision de l'expert désigné. Après l'introduction de la demande, les parties sont invitées pour un entretien avec l'expert, en général sur les lieux; l'expert examine alors l'objet du litige. Après deux ou trois semaines, ou, dans des cas particuliers, un délai plus long, l'expert prononce son jugement sous forme d'un avis de caractère obligatoire.

L'entremise de l'expert est gratuite pour les deux parties.

5. Examen des différends en vertu des conditions générales de livraison des entreprises d'installations ("Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven" - A.L.I.B.)

Si ces conditions générales sont déclarées d'application à un

contrat, tous les différends (y compris ceux qui ne sont considérés comme tels que par une des parties) seront tranchés conformément aux dispositions du règlement de l'Institut néerlandais d'arbitrage.

La décision est prise sous forme d'un jugement arbitral, sauf si les parties sont convenues d'une décision sous forme d'un avis de caractère obligatoire.

L'installateur a toutefois le droit, en dérogation à ce qui précède, de soumettre le litige à l'appréciation du juge ordinaire compétent.

G. TRANSPORTS ET TOURISME

1. Achat et entretien d'automobiles, de motocyclettes, scooters, de cyclomoteurs et de moteurs de rechange

Conseil d'arbitrage de la BOVAG*

En cas de litige entre le propriétaire d'une automobile et une entreprise membre de la BOVAG au sujet de travaux de réparation ou d'entretien du véhicule, le client peut s'adresser au Conseil d'arbitrage pour toutes les questions purement techniques. La demande doit être présentée pendant les trois mois au cours desquels les travaux sont placés sous garantie, conformément aux conditions de livraison et de paiement de la BOVAG. Le client doit soumettre sa demande d'arbitrage par écrit, en exposant ses motifs et, le cas échéant, en y adjoignant les preuves littérales disponibles.

Si le Conseil d'arbitrage se prononce en faveur du client requérant, ce dernier est remboursé des 10 florins de dépôt, qu'il avait versés en présentant sa demande. Les recommandations du Conseil sont communiquées aux parties par écrit.

Lorsque les dispositions contenues dans les recommandations ne sont pas appliquées dans un délai raisonnable ou lorsque l'une des parties ne les accepte pas, l'affaire, sur présentation par les parties d'une demande motivée, peut être portée devant une Commission de litiges.

Cette Commission procède à l'examen des recommandations et, le cas échéant, les modifie.

* "Bond van Automobiel-, Garage- en Aanverwante Bedrijven" - Association des industries de l'automobile, garages et entreprises connexes.

Lorsqu'une société, membre de la section automobile de la BOVAG, persiste dans son refus de suivre les recommandations de la Commission, après que celle-ci s'est prononcée sur un litige entre la société et un client, la BOVAG aura à déterminer si, par ce refus, la société enfreint les bons usages commerciaux et porte préjudice aux intérêts de l'industrie automobile. Dans l'affirmative, elle s'efforcera d'exclure ladite société, après que la Commission compétente de l'Association aura prononcé une suspension de la qualité de membre pour négligence ou conduite répréhensible à l'égard de l'Association ou du public, en vertu des dispositions pertinentes des statuts de la BOVAG.

2. Tourisme

a. Examen par le Royal Touringclub des Pays-Bas (A.N.W.B.) des différends relatifs à la location de caravanes et de navires de plaisance

L'A.N.W.B. émet des avis de caractère obligatoire au sujet de différends concernant la location, selon des contrats types, de caravanes et de bateaux de plaisance par des entreprises qui lui sont affiliées et avec lesquelles il a conclu un contrat.

Aucun maximum n'a été fixé pour les coûts de ces avis de caractère obligatoire, mais ils sont toujours minimes.

b. Commission de litiges en matière de voyages

Il s'agit d'une Commission créée conjointement par l'Union de consommateurs ("Consumentenbond") et l'Association générale néerlandaise des agences de voyage ("Allgemene Nederlandse Vereniging van Reisbureaus" - A.N.V.R.). La Commission se prononce sous forme d'un avis de caractère obligatoire. Les membres de l'Association sont tenus de prêter leur concours à ce mode de règlement des différends. La Commission peut également examiner des différends avec des tiers, si ces derniers y sont disposés.

La plainte doit être déposée à l'agence de voyage dans les quatre semaines suivant la fin du voyage (dans les quatre semaines suivant la date fixée pour le départ lorsqu'il s'agit d'un voyage qui n'a pas pu se faire) et l'agence doit avoir réglé l'affaire dans les six semaines suivant le dépôt de la plainte. Lorsqu'elle ne l'a pas fait, ou que le règlement proposé ne satisfait pas le client, celui-ci peut s'adresser dans les deux semaines qui suivent à la Commission des litiges. Le plaignant peut se faire entendre personnellement, et se faire assister par des témoins et/ou

des experts. Les coûts y afférents sont à sa charge. Il doit indiquer, une semaine avant l'examen de sa plainte, les noms et adresses des personnes qui l'accompagneront.

H. ASSURANCES

1. Ombudsman des assurances-vie

L'Association néerlandaise des compagnies d'assurances-vie ("Nederlandse Vereniging ter Bevordering van het Levensverzekeringswezen"), dont font partie la plupart des assureurs qui s'occupent de ce domaine, a institué un poste d'Ombudsman le 15 septembre 1971.

Dans l'examen des cas qui lui sont soumis, l'Ombudsman ne s'en tient pas strictement à la lettre des dispositions légales, mais considère également le facteur humain. Les requérants n'ont pas à verser d'honoraires et, le cas échéant, peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement.

L'Ombudsman n'agit qu'à titre consultatif et les assureurs ne sont pas obligés de suivre ses conseils. Tous les six mois, il publie un rapport sur les affaires dont il a été saisi.

2. Commission de supervision des compagnies d'assurances ("Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf")

Cette Commission, créée en 1964 par l'Union des Assureurs des Pays-Bas ("Nederlandse Unie van Schadeverzekeraars"), comprend les six chambres suivantes :

première chambre	:	assurances générales au tiers;
deuxième chambre	:	assurances contre les incendies;
troisième chambre	:	assurances automobiles;
quatrième chambre	:	assurances contre les accidents, la maladie et l'invalidité;
cinquième chambre	:	assurances en matière de transports;
sixième chambre	:	assurances diverses n'entrant dans aucune des catégories susmentionnées.

Les membres de la Commission ne doivent occuper aucun emploi dans les assurances; le président et le vice-président de chaque chambre sont obligatoirement des juristes.

La Commission de supervision ne peut remplacer le tribunal compétent ni l'organe d'arbitrage spécifiquement mentionné dans la police d'assurances. Dans un litige entre une partie

ayant subi un préjudice et l'assureur de l'autre partie, elle ne peut donc pas rendre une sentence de caractère contraignant pour les deux parties sur la question de savoir si la partie qui a causé le dommage (et par conséquent son assureur) est tenue à réparation. La Commission n'est habilitée à se prononcer que sur un seul point : une compagnie d'assurances risque-t-elle de nuire à la bonne réputation du secteur des assurances par la manière dont elle exécute ses contrats ? Il s'agit donc uniquement d'une question de déontologie.

La Commission peut intervenir dans les litiges concernant des assurances de deux manières :

a. soit sur une demande écrite adressée par un assuré, une autre compagnie d'assurances, un tiers ou un autre intéressé (par exemple une personne estimant qu'une autre partie, couverte par une assurance pour les accidents causés à des tiers, est responsable du préjudice subi);

b. soit d'office, la Commission pouvant prendre l'initiative d'enquêter sur des affaires qui sont venues à sa connaissance.

L'assureur qui a fait l'objet d'une plainte est tenu de fournir tous les renseignements disponibles. La Commission rend sa sentence par écrit en exposant ses motifs et en informe le requérant, l'assureur et l'organisation dont l'assureur est membre. L'organisation intéressée doit veiller à ce que l'assureur se conforme à la décision de la Commission. Tel a toujours été le cas jusqu'ici, mais les organisations disposent de moyens pour rappeler à l'ordre les membres récalcitrants.

La Commission de supervision ne fait pas rétribuer ses services, même lorsqu'il est prouvé que le requérant était dans l'erreur.

I. ARTICLES D'AMEUBLEMENT

1. Examen des différends par la Fédération des Unions de spécialistes de l'ameublement ("Federatie van Meubilerings-bonden")

Les plaintes concernant les meubles, les rideaux et les revêtements de sol peuvent être présentées par écrit à la Fédération, avec en annexe les copies de la note et de la correspondance échangée.

Si une plainte semble justifiée, la Fédération intervient.

Au besoin, elle fait appel à un expert. Elle peut s'adresser à six experts dans le pays. Ceux-ci ne peuvent plus travailler activement dans le secteur. L'expert rédige un rapport dans lequel il propose une solution. La Fédération, le plaignant et le vendeur reçoivent chacun un exemplaire de ce rapport. Cette procédure aboutit à des résultats satisfaisants dans 90 % des plaintes. Les entreprises qui ne sont pas affiliées aux unions que regroupe la Fédération ne sont pas toujours disposées à accepter la solution proposée. Le plaignant pourra alors saisir un tribunal de l'affaire, sur la base du rapport qui lui a été remis.

2. Commission d'appel de l'Organisation du meuble néerlandais de qualité ("Vereniging Nederlands Kwaliteitsmerk Meubelen" (Testmeubel Holland))

Cette organisation, désireuse de promouvoir le meuble de qualité, donne à certaines entreprises l'autorisation d'apposer son label sur certains meubles vendus sur le marché néerlandais, ce pour guider le consommateur. Les meubles approuvés par l'Organisation sont reconnaissables à ce label, qui énumère aussi les conditions de garantie.

Les consommateurs qui trouvent que leurs meubles ne satisfont pas aux conditions fixées pour le port du label de qualité, ou aux prescriptions ou communications y afférentes, pourront présenter leurs doléances à une commission d'appel à nommer par l'Organisation et se composant de trois personnes, qui pourra faire examiner le meuble en question d'un commun accord avec le détenteur de l'autorisation. S'il est décidé de procéder à un examen, les coûts en seront à la charge du détenteur de l'autorisation.

La décision de la commission d'appel a la forme d'un avis de caractère obligatoire. La commission d'appel n'examinera les plaintes de consommateurs que lorsqu'il est apparu qu'aucun accord n'a pu intervenir entre le consommateur et le détenteur de l'autorisation. Ce dernier est inconditionnellement tenu de faire et de garantir tout ce que stipule le label de qualité. Si la commission d'appel constate, dans sa décision, qu'il est fait du label de qualité un usage contraire aux dispositions du règlement de l'Organisation, elle fera payer par le détenteur de l'autorisation les coûts découlant de l'examen de la plainte, y compris ceux d'un examen éventuel à effectuer par une instance à désigner à cet effet.

La commission d'appel décide en outre de la façon dont sera dédommagé le plaignant à qui il a été donné en tout ou en partie gain de cause.

3. Examen des différends par le Bureau central des tapis ("Stichting Centraal Tapijtbureau")

Une quinzaine de fabricants néerlandais de tapis, affiliés au Bureau central des tapis, garantissent la qualité de leurs produits à condition qu'ils soient choisis, posés, utilisés et entretenus de la façon appropriée, selon les conseils du vendeur.

Si, malgré les conseils du vendeur sur le choix du tapis, l'acheteur constate une usure trop rapide ou, après quelque temps, des défauts, les fabricants affiliés s'engagent à chercher une solution adéquate au différend. Le Bureau exerce, en dernière instance, la supervision. Il dispose à cette fin d'un expert qui examine la plainte sur place.