

## QUELQUES RÉFLEXIONS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

YVES ULLMO\*

Les années récentes, en France comme à l'étranger, ont vu se développer toute une série de dispositions relatives à la protection du consommateur. Ce mouvement a évidemment concerné les services bancaires et financiers. Au regard de cette expérience et, sans viser à être nullement exhaustif, on va ici s'interroger, sur un plan économique plus que juridique, sur les justifications qui sous-tendent cette protection, sur ses modalités, et sur divers problèmes révélés par sa mise en œuvre.

### I - POURQUOI PROTÉGER LE CONSOMMATEUR ?

L'approche n'est pas évidente. Les domaines d'application de la protection du consommateur sont nombreux, foisonnants. Ils peuvent apparaître sans ligne directrice. Ils semblent néanmoins qu'ils puissent être ramenés à trois justifications :

- l'information : les conditions de la relation contractuelle entre un établissement financier et son client peuvent être telles que ce dernier ne dispose pas de toute l'information souhaitable pour prendre sa décision ;
- le déséquilibre contractuel : face à un interlocuteur puissant, l'individu, ou encore la petite entreprise, pourra être conduit à contracter dans des conditions comportant une certaine contrainte ;
- une vision tutélaire de l'Etat : celui-ci peut considérer, sur un plan individuel ou collectif, que certains avantages doivent être assurés à tout ou partie de la population, dans la mesure où ils ne ressortiraient pas du libre fonctionnement du marché.

a) Les dispositions relatives à l'information sont les plus anciennes et les plus répandues. En matière financière, elles tiennent à la fois à la technicité des produits et des services offerts, et au fait que l'offreur, l'établissement de crédit, en sait nécessairement plus long que son client ; c'est ce qu'on appelle l'asymétrie d'information. Cette motivation s'est traduite par une réglementation abondante visant essentiellement le pre-

---

\* Secrétaire Général du Conseil National du Crédit

mier stade de la relation contractuelle, c'est à dire *la formation du contrat* : le client de la banque doit pouvoir signer en toute connaissance de cause. On citera à cet égard toute la réglementation "Scrivener" relative au contenu des contrats de crédit ainsi qu'au droit de repentir. De même la réglementation relative à la publicité et l'affichage des conditions contractuelles : convention de compte, affichage des tarifs. Plus récemment, sous l'impulsion de la Commission Européenne, cette exigence de transparence s'est appliquée aux paiements transfrontières. Une remarque au passage : une information est rendue obligatoire par la réglementation, mais la question se pose de savoir jusqu'où doivent aller les précisions à donner, devant un public dont les connaissances financières et la capacité de compréhension peuvent être très diverses. D'où le caractère souhaitable de compléter l'information obligatoire par une information complémentaire plus détaillée ou encore plus explicative, n'ayant pas nécessairement un caractère contractuel.

56

Le besoin d'information peut porter aussi sur *l'exécution du contrat*. La banque n'offre pas seulement des services ponctuels (gestion de moyens de paiement, ouverture d'un crédit...), mais aussi des services se situant dans la durée d'une relation. Bien souvent le contenu du service ne peut pas être complètement précisé à l'avance, et va dépendre de circonstances changeantes. On est ici à la limite entre l'information et le conseil : d'une part des règles du jeu sont souhaitables en ce qui concerne le conseil lui-même dans sa dimension contractuelle (par exemple gestion de patrimoine) ; d'autre part, en dehors même parfois de toute relation contractuelle explicite, on pourra juger que l'établissement de crédit, de par sa meilleure connaissance, est tenu d'informer, d'avertir d'événements qui peuvent affecter la situation de son client. De récentes décisions juridictionnelles, notamment en matière boursière, témoignent du caractère délicat de ce que certains ont pu baptiser obligation de conseil.

Mais, même sans aller si loin, il faut noter que certains produits bancaires sont par nature risqués, ainsi les produits de couverture même du risque, que l'établissement de crédit en sait normalement plus long que son client sur ce point -ceci est valable même pour la PME- et qu'il fait normalement partie de sa part du contrat de l'informer sur les meilleures conditions d'utilisation de ces produits et sur les risques ainsi encourus.

Il faut enfin noter que tout ce qui tend à accroître l'information générale du consommateur va dans le bon sens, qu'il s'agisse d'une information d'origine publique (par exemple la publication par la Banque de France des taux moyens servant de base à la fixation des taux de l'usure) ou privée (cf. le palmarès des Sicav des journaux financiers).

*b) La seconde justification est celle du déséquilibre contractuel : le gros*

contre le petit. Elle ne doit pas être appréciée "*in abstracto*", mais dans le contexte économique effectif. Elle est en particulier en rapport avec la situation de la concurrence. Bien évidemment, plus la concurrence est développée, plus le client est informé des offres et des tarifs d'autres banques, moins il sera contraint par la relation avec son établissement de crédit.

Dans les années récentes, les plus grandes entreprises et une part croissante des PME ont pris l'habitude de "faire le marché" en particulier pour des prestations bancaires sophistiquées. On sait également que la PME en France a en moyenne deux à trois relations bancaires. De façon générale, la concurrence entre établissements de crédit, interne et internationale, s'est très fortement développée comme en témoigne le tassement des marges d'intermédiation.

Il n'en demeure pas moins que pour certains publics (les professionnels peut-être) ou dans certaines localisations, l'offre bancaire est insuffisamment diversifiée. Les clients dont les ressources sont nettement insuffisantes et qui ont grandement besoin d'un crédit ou, qui encore ayant émis un chèque sans provision, ont été rattrapés par la bienveillance de leur banque, peuvent se sentir dans une situation d'infériorité. Mais changer de banque pour mettre effectivement en jeu la concurrence reste difficile pour des questions matérielles (coût du transfert, prélèvement obligatoire) ou contractuelles (domiciliation du revenu en cas d'emprunt).

57

On donnera deux exemples de déséquilibre contractuel : l'un ancien, l'autre récent :

- La réglementation de l'usure a traditionnellement visé à protéger l'emprunteur en quête de ressources supplémentaires contre des prêteurs qui profiteraient de la situation. Soulignons qu'étaient visés moins les établissements de crédit, sauf peut-être à la marge, que des officines auxquelles les plus faibles, les plus démunis étaient assez naturellement tentés de s'adresser.

Aujourd'hui, devant la multiplication des modalités et des offreurs de crédit, certains se demandent si la réglementation de l'usure reste justifiée. De nombreux pays étrangers n'y ont pas recours. Pour les entreprises, elle est devenue pratiquement inopérante ; pour les particuliers, sans doute pour ceux qui présentent le plus de risques, les travaux menés pour le compte du Comité des Usagers montrent que le plafond de l'usure reste opérant. On reviendra sur ce point.

- plus récemment, la profession bancaire, à propos d'une loi générale sur la protection du consommateur, a argumenté contre l'extension à son endroit de la notion d'abus de faiblesse qui, initialement, ne concernait que des cas de démarchage abusif. On peut effectivement s'interroger sur la justification de cette extension dans le contexte de la relation bancaire.

Le déséquilibre entre les parties d'un contrat peut également se manifester lors de son *exécution*. C'est tout le problème du traitement des litiges. Quand quelque chose ne va pas, le particulier ou la petite entreprise a souvent encore l'impression de s'adresser à une bureaucratie peu réceptive. Les services de consommateurs ne sont pas encore généralisés dans la banque ni dans l'assurance, et ils n'ont pas nécessairement une position hiérarchique suffisante pour trancher les conflits dont ils viendraient à être saisis.

En tout état de cause, il ne s'agit jamais que de faire appel d'une décision contestée à une banque bienveillante, et le client qui se sent frustré, car sa plainte n'a pas été satisfaite, peut souhaiter aller plus loin. Encore faut-il qu'une procédure judiciaire ou autre le lui permette dans des conditions satisfaisantes.

Il faut enfin souligner que le rapport d'inégalité, dans les faits, ne s'apprécie pas seulement en fonction des conditions effectives de la concurrence mais peut être ressenti sur un plan sociologique comme une image collective où le consensus populaire, la plus ou moins grande capacité de communication des établissements financiers jouent un rôle. Le problème de la facturation du chèque me paraît en être un exemple. Après les campagnes des années 1970 visant à inciter l'ensemble de la population à ouvrir un compte bancaire gratuit, les gens se sentent aujourd'hui piégés. Mais est-ce une raison suffisante ?

c) La troisième justification : *l'attitude tutélaire de l'Etat* est la plus délicate et la plus susceptible de controverses. Elle part de l'hypothèse que pour des raisons purement éthiques ou encore pour tenir compte de ce que les économistes appellent externalités positives ou négatives, l'Etat est en droit, voire en devoir, d'imposer ses vues pour modifier le fonctionnement du marché. L'enseignement obligatoire est un exemple de la première motivation, la vaccination obligatoire de la seconde. Mais l'application de ces concepts aux services financiers, n'est pas sans poser problème, et certains ont pu y voir des rémanences de la banque comme service public, ceci étant considéré comme le reliquat d'une période révolue.

Un premier exemple en est le service bancaire de base, qui vise à assurer à tous les Français, et notamment aux catégories les plus modestes, la mise à disposition, dans des conditions de tarification qui ne dépassent pas les capacités de payer de ces derniers, de l'ensemble des moyens de paiement nécessaires à la vie courante dans notre société moderne. On peut dire que s'est ainsi exprimé, sans qu'une vision tutélaire de l'Etat ait été formulée explicitement, un droit à la disposition de moyens de paiement adaptés que, par la charte du service bancaire de base, les banquiers ont accepté de mettre en œuvre.

Ceci est un exemple de vision d'attitude tutélaire à cible individuelle. D'autres exemples ont un caractère plus collectif. Ainsi, de l'assurance des dépôts. Dans une certaine mesure, on peut considérer qu'il s'agit là d'un autre aspect du problème d'asymétrie d'information évoqué plus haut : sauf en ce qui concerne les très grandes entreprises, le client d'une banque n'a pas en général les moyens d'être informé sur la solidité de l'établissement auquel il confie ses dépôts et son épargne. Mais le problème va plus loin : l'Etat se sent responsable de la solidité de l'ensemble du système financier, dont, à côté de la réglementation et des contrôles bancaires, l'assurance des dépôts est un des éléments. Il ne le fait pas seulement pour protéger les déposants, mais pour éviter que des faillites en chaîne ne mettent en cause le système de paiement, l'offre de crédit et la politique monétaire elle-même. On voit qu'on dépasse ici la protection du consommateur *stricto sensu*.

Un autre exemple peut être donné qui ne me paraît pas personnellement justifié : on a pu considérer que la législation sur l'usure, en conduisant au rationnement des emprunteurs les plus risqués, les protégeait contre le surendettement et ainsi pouvait contribuer à limiter le développement de l'exclusion, autre concernement collectif. Sans doute le lien entre emprunteur risqué et surendettement existe. Mais les travaux menés en particulier par l'Observatoire de l'endettement ou au sein des Commissions Neiertz, montrent que les causes du surendettement sont bien générales et qu'ainsi la lutte contre le surendettement ne paraît pas un motif suffisant de la réglementation sur l'usure.

59

Ces différentes justifications de la protection du consommateur ne vont pas sans poser divers problèmes dans leur application. Nous en citerons quelques-uns :

- Le manque d'information, le rapport d'inégalité peuvent être très différents selon le type de clientèle des établissements financiers. On en donnera seulement pour exemple, dans le domaine boursier, la protection du public pour des opérations portant sur les valeurs mobilières avec la loi du 3 janvier 1972 relative au démarchage pour les valeurs mobilières et sur un autre plan -de marché cette fois- la distinction croissante entre les petits porteurs et les institutionnels. De même en matière de crédit, il n'y a aucun rapport entre les circonstances d'un crédit obtenu sur le lieu de vente pour l'achat d'un véhicule d'occasion et le recours d'une très grande entreprise aux eurocrédits ou aux euromarchés. Ceci veut dire, on y reviendra pour en tirer certaines conséquences, que la protection du consommateur doit être différenciée.

- Il peut y avoir des contradictions possibles entre des justifications de la protection des consommateurs. J'en donnerai un exemple pas tout à fait hypothétique. Sans doute il n'y a pas de position tutélaire à l'égard du

client qui s'exprimerait par un droit au crédit<sup>1</sup>, mais les organisations de consommateurs se sont souvent trouvées embarrassées entre une certaine revendication d'un droit au crédit et l'expérience qu'ils ont pu avoir de certaines offres de crédit jugées par eux abusives, où le marketing de l'établissement pousse au crime un emprunteur potentiel affolé par les propositions de la société de consommation. Certaines dispositions de la loi Neiertz, et de premières jurisprudences vont dans le sens du crédit abusif. Il me paraîtrait plus raisonnable de considérer que les établissements de crédit ont un comportement rationnel devant le couple rendement/risque et que les emprunteurs sont adultes<sup>2</sup>.

- La protection peut devoir jouer dans les deux sens et pas seulement du consommateur au producteur. Ceci s'applique notamment aux asymétries d'informations. Ainsi trop souvent, parfois sous l'influence d'un prescripteur qui veut emporter le morceau, l'emprunteur triche sur les informations qui lui sont demandées par sa banque pour s'assurer de sa capacité de payer sans que l'établissement de crédit ait le moyen de vérifier ses dires. D'où l'établissement d'une centralisation des impayés pour les particuliers et d'une centralisation des risques pour les entreprises.

- Certains aspects de la protection peuvent accroître le risque de système. Ainsi aux États-Unis dans le cas des *Saving and loans*, l'insuffisante limitation des montants garantis et des taux servis aux déposants ont joué un rôle important dans leur effondrement. Ainsi en France, la réglementation visant à plafonner les indemnités de remboursement anticipé a gravement obéré, sinon mis en péril, des établissements prêteurs, et pourrait se traduire, en bout de course, par un rationnement pour de nouveaux emprunteurs.

60

## II - SELON QUELLES MODALITÉS ?

En raison de la complexité des problèmes qui viennent d'être évoqués, il est clair que la protection des consommateurs ne peut que s'exercer selon des modalités diverses, pas nécessairement incompatibles et qui ont chacune avantages et inconvénients.

On abordera successivement les normes législatives ou réglementaires, le contrat, les codes de bonne conduite ou de déontologie, les modalités de traitement des plaintes dont la médiation, et la certification des services.

a) On ne s'étendra pas sur les raisons pour lesquelles l'utilisation des

<sup>1</sup> Encore qu'il en existe certaines manifestations : le crédit aux étudiants

<sup>2</sup> Même si les commissions de surendettement et les tribunaux ont, en tout état de cause, un rôle à jouer pour essayer de régler les cas les plus graves de surendettement.

*normes législatives ou réglementaires* ne peut que rester relativement limitée. Il y a maintenant consensus pour reconnaître qu'en matière financière, où les questions sont très techniques et très évolutives, la réglementation protectrice ne peut que fixer un cadre général<sup>3</sup>. Plus elle visera à entrer dans le détail, plus elle sera tournée et devra à nouveau recourir à des précisions supplémentaires. Il n'en demeure pas moins que dans les domaines où elle s'exerce, elle comporte les sanctions de son non respect. Deux exemples marquants en sont les dispositions relatives à l'usure et au surendettement (Loi Neiertz). Ces sanctions peuvent revêtir deux modalités :

- dans la première, il peut s'agir de décisions prises par une autorité administrative, en vertu de son pouvoir disciplinaire, à l'encontre de l'établissement financier concerné. C'est notamment le cas des pouvoirs de la Commission Bancaire en application de l'article 42 de la loi bancaire, sur lequel nous reviendrons. Mais de façon générale, on ne voit guère de cas, sauf dans le domaine boursier et pour la protection de l'épargnant, où ce premier type de sanction puisse s'appliquer de façon efficace. Et ici, des sanctions disciplinaires préludent au recours aux tribunaux, ou n'en sont pas exclusives.

- la seconde modalité est la sanction mise en œuvre par une juridiction, à la demande d'un consommateur, pour la non application d'une loi ou d'une réglementation. Ici les cas de figure sont nombreux mais -c'est également le cas pour le non-respect des contrats évoqués plus loin- se pose le problème de la relative inefficacité d'un recours individuel : sentiment d'infériorité à l'égard de l'établissement de crédit sauf pour les "mauvais coucheurs", coût et lourdeur de la procédure, jurisprudence lente à se former et à déboucher sur des positions de principe. D'où tout le problème de la représentation collective des consommateurs, qui a donné lieu à des débats animés lors de la récente loi sur la protection des consommateurs : dans quelle mesure des organisations de consommateurs peuvent-elles traiter à la fois des plaintes de plusieurs consommateurs ? Est-il concevable, comme aux États-Unis (*class action*) qu'une décision judiciaire obtenue par une organisation de consommateurs s'applique ensuite à tous les consommateurs concernés ?

61

*b)* Les mêmes problèmes se posent pour les *contrats*. Mais en amont, on peut se poser la question : dans quelle mesure le contrat peut-il être un élément constitutif de la protection d'un consommateur mal informé ou souffrant d'un déséquilibre dans la relation contractuelle.

---

<sup>3</sup> Ainsi par exemple de l'affichage des conditions de banque. Il est à noter que les dispositions Scrivener sur le contenu des différents contrats de prêts aux particuliers sont elles très précises et doivent donc être révisées quand apparaissent de nouveaux types de crédit.

Deux remarques à cet égard :

- Tout d'abord par opposition à une pratique bancaire encore très répandue de relations informelles donc non contractuelles, l'existence d'un contrat permet une meilleure information réciproque et, au cas où il est transgressé, une situation plus égale des deux parties. Un exemple : la pratique de découverts non autorisés, qui a certainement ses avantages pour les incidents de paiement occasionnels et à court terme, a néanmoins pour contrepartie le fait qu'elle confère à la banque un pouvoir discrétionnaire quant à la procédure de chèques sans provision. Combien d'exemples de changement de chef d'agence, ou même de remplacement estival du chargé de compte, qui se sont traduits par l'inscription au fichier des chèques sans provision. Les organisations de consommateurs se sont émues à juste titre de l'incertitude ainsi créée, et les recommandations récentes de l'AFB et de l'AFEC en application de la nouvelle loi sur le chèque poussent à la contractualisation des découverts.

- Une seconde modalité peut être l'existence d'une réglementation spécifiant des clauses abusives, c'est à dire où l'équilibre de la relation contractuelle est en principe non respecté. Tel est le rôle de la Commission des clauses abusives, qui a un caractère consultatif et dont les avis doivent être actés par un texte réglementaire pour pouvoir être pris en compte ensuite par le juge. Il faut noter, en matière financière, le nombre peu important de clauses jugées abusives. Les organisations de consommateurs ont souhaité que le juge puisse se référer aux avis de la Commission même s'ils n'ont pas été validés réglementairement. Un décret récent <sup>4</sup> a ouvert cette possibilité.

c) *La déontologie professionnelle, les codes de bonne conduite*, constituent une modalité d'importance croissante pour la protection du consommateur. Par cette méthode, que ces codes soient décidés unilatéralement ou aient fait l'objet d'une concertation préalable avec les organisations de consommateurs<sup>5</sup>, une profession se fixe des règles du jeu, qui correspondent au concept britannique de *good practice* ou à une notion plus forte d'éthique, qui s'appliquent ensuite aux contrats entre un établissement et sa clientèle ou pour les conditions d'exécution du contrat. Un exemple de la première modalité est la charte sur le service bancaire de base. La déontologie des intermédiaires boursiers<sup>6</sup> de la seconde modalité. Le

<sup>4</sup> Décret n° 93/314 du 4 mars 1993.

<sup>5</sup> *Quels que soient les désirs de certaines d'entre elles, la concertation ne peut pas déboucher sur un véritable contrat entre une profession et les organisations de consommateurs. Le concept de convention collective ne paraît effectivement pas transposable.*

<sup>6</sup> *Il est à noter que la COB a pour usage de transformer en règlements les codes déontologiques, ce qui nous ramène à la première catégorie.*

Comité Consultatif dit des Usagers des Services Bancaires pousse beaucoup, en accord avec la profession, parfois en avance sur elle, au développement des codes de bonne conduite, à l'imitation notamment des pratiques anglo-saxonnes. Il semble en effet que pour les raisons déjà évoquées qui poussent à limiter l'utilisation de la réglementation, en particulier le caractère technique et évolutif des relations entre établissements financiers et clients, l'encadrement par des codes de bonne conduite de la relation contractuelle, la fixation par la déontologie des normes de comportement adéquat soit une voie d'avenir entre la loi-règlement et le simple contrat : l'auto-discipline professionnelle.

Il reste que pour être efficace un code de déontologie doit être sanctionné. S'il se traduit effectivement dans un contrat, la sanction de son non respect éventuel n'est autre que la sanction judiciaire. S'il s'agit de pratiques<sup>7</sup> non spécifiées dans un contrat, la question est plus délicate. L'article 42 de la loi bancaire, déjà évoqué, stipule que lorsqu'un établissement de crédit a manqué aux règles de bonne conduite de la profession, la Commission Bancaire, après avoir mis ses dirigeants en mesure de présenter leurs explications, peut leur adresser une mise en garde. Selon l'article 45, si l'établissement de crédit n'a pas tenu compte de cette mise en garde, la Commission Bancaire peut recourir aux différentes sanctions disciplinaires de sa compétence : de l'avertissement au retrait d'agrément de l'établissement. C'est la Commission Bancaire elle-même qui peut décider que tel code de bonne conduite, tel document déontologique fait partie des "règles de bonne conduite de la profession" et donc en surveiller l'exécution et éventuellement en sanctionner le non-respect. En apparence satisfaisante sur le plan juridique, cette possibilité ne l'est guère en pratique. Sauf à être saisie directement de plaintes, la Commission Bancaire n'est pas outillée -cela n'est pas l'essentiel de sa mission- pour relever des infractions à la déontologie. Par ailleurs l'éventail de ses fonctions disciplinaires n'est pas adapté, car il vise l'établissement de crédit lui-même conformément à sa mission générale de surveillance, et non la relation entre l'établissement et son client. Le problème de la sanction reste donc posé. Une piste est peut-être la mise en œuvre de sanctions par la profession elle-même, mais on en voit toutes les difficultés.

63

d) Qu'il s'agisse du non-respect d'une réglementation, d'un contrat ou d'un code de bonne conduite la solution la plus efficace pour le consommateur qui se juge incompris ou lésé n'est pas en général d'aller directement devant la justice. Il est d'abord souhaitable que *les plaintes* qu'il peut adresser à l'établissement dont il est le client reçoivent un traitement

---

<sup>7</sup> Sous réserve de ce qui a été dit plus haut concernant la COB.

adéquat, rapide et équitable. C'est tout le problème du développement souhaitable, et d'ailleurs en cours, de services consommateurs à l'intérieur des établissements de crédit ou aussi bien des assurances. Même s'il y a avantage à ce que le traitement des plaintes soit d'abord effectué par le service (par exemple l'agence) qui est en relation permanente avec le client, celui-ci doit pouvoir avoir la possibilité de faire appel à une instance compétente qui dispose elle-même d'un certain recul et d'un certain pouvoir de décision par rapport au correspondant habituel.

Il n'en demeure pas moins qu'on demeure dans le cadre d'une relation bilatérale où le dernier mot reste à l'établissement financier. Il est souhaitable qu'une procédure d'appel à un intervenant extérieur puisse exister. Celui-ci peut avoir simplement un rôle de mise en relations, de conciliateur : c'est le cas du service consommateurs de la Banque de France, qui interroge les établissements à propos des plaintes dont il est saisi, mais n'a aucune vocation à dire quelle solution paraît souhaitable. Au delà on entre dans le domaine de la médiation, ou de l'«ombudsman» pour prendre un terme à la mode. Le médiateur prend la responsabilité d'élaborer une solution au conflit qui, selon le cas, s'impose ou non à l'établissement financier<sup>8</sup>. Les exemples étrangers, nordiques ou anglo-saxons font ressortir que le médiateur doit être indépendant<sup>9</sup>, même s'il est financé par la profession -c'est la règle du jeu en Grande-Bretagne- qu'il intervienne en appel des décisions des services de consommateurs et que donc il ne puisse être saisi directement, que les orientations générales de ses décisions, sinon les décisions individuelles, soient publiées sous forme d'un rapport annuel, et que, sous ces conditions, le caractère obligatoire de ses décisions revête un caractère secondaire devant le poids qu'il acquiert très rapidement. Un dernier point très important : dans la pratique le rôle du médiateur ne peut se borner à constater la non exécution de la réglementation ou du contrat par l'établissement de crédit, mais doit comporter nécessairement une marge d'appréciation pouvant aller jusqu'à un raisonnement en *équité*. Cette marge est nécessaire pour l'application des codes de bonne conduite -c'est le cas en Grande-Bretagne-, elle sert aussi à constituer une quasi jurisprudence d'où pourront sortir de nouvelles règles déontologiques. La profession bancaire n'a pas encore accepté la mise en place d'un système de médiation. Gageons qu'elle y viendra dans un avenir plus ou moins rapproché.

64

<sup>8</sup> La décision du médiateur ne s'impose jamais au client qui a toujours le droit de recourir à la justice. En Grande-Bretagne, les décisions des médiateurs des banques ou des coopératives bancaires s'imposent aux établissements. Par contre le système de médiation qui est en train de s'instaurer à la profession des assureurs, n'aura pas de force obligatoire.

<sup>9</sup> Au moyen d'un conseil de tutelle ou d'un conseil d'administration paritaire avec un Président indépendant.

e) Une dernière formule envisageable en cours d'élaboration, est *la certification des services* qui vise à transposer au domaine des services, en l'espèce financiers, les règles et les pratiques de la normalisation des produits. Ici, c'est l'aspect qualité des services rendus qui est au premier plan.

Il n'est pas certain que, sauf dans quelques cas, la spécification des services bancaires puisse être suffisamment précise pour relever de la normalisation : l'avenir nous le dira. En tout état de cause, une norme une fois établie, son application par tel ou tel établissement de crédit relève d'une démarche volontaire, dans la mesure où il semble toujours possible de satisfaire la clientèle par des produits ou services analogues, mais différents. Elle se situe donc dans un tout autre contexte que les modalités de protection qui viennent d'être énoncées.

Asymétrie d'information, relation inégale, ambition tutélaire de l'Etat, tels sont donc les trois principes pouvant servir de guide en France et pourquoi pas demain en Europe à une spécification des domaines où la protection des consommateurs peut être recherchée, peut être en application de règles dites d'intérêt général dans le vocabulaire communautaire. Mais on l'a vu, l'application de ces principes ne va pas de soi, et dans les cas importants elle doit comporter une certaine réciprocité. La mise en œuvre de ces règles du jeu ainsi édictées pose également une série de problèmes. Un beau chantier.