



## L'arbitrage en droit de la consommation

L'arbitrage se définit comme un mode alternatif de résolution des conflits permettant aux parties de mettre fin à leur litige grâce à une sentence arbitrale ayant autorité de chose jugée et susceptible de recevoir force exécutoire, tout comme un jugement étatique. C'est une procédure basée sur des principes tels que celui de l'autonomie (des parties, de la clause compromissoire) ; de la « compétence-compétence » ; de l'égalité entre les parties ; de la confidentialité ; de la célérité et de la flexibilité, entre autres. Parmi les critiques faites envers l'arbitrage, les auteurs considèrent qu'il peut être une justice payante, parfois luxueuse. Ils soulignent aussi les contradictions entre les principes de l'autonomie des parties et l'effet utile de la convention, ainsi que les confusions dans les différentes interactions entre l'arbitrage international et l'arbitrage interne<sup>1</sup>.

En principe, l'arbitrage est mis en œuvre dans les litiges entre professionnels. Néanmoins, rien n'empêche les particuliers de résoudre leur litige par le biais d'un arbitrage dans les conflits familiaux ou entre un particulier et une entreprise comme pour les conflits sociaux ou en droit de la consommation.

En droit de la consommation, les conflits surviennent entre un consommateur et un professionnel.

Le consommateur en droit de l'Union européenne est défini comme *“toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle”*<sup>2</sup>. La même définition a été adoptée en droit interne dans l'article liminaire du Code de la consommation.

Le consommateur bénéficie d'un régime très protecteur qui repose sur la distinction entre le consommateur et le professionnel, défini comme *« toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel »*<sup>3</sup>.

Le droit de la consommation a pour objectif de protéger le consommateur dans ses relations avec le professionnel. Il encadre les contrats de consommation, les pratiques commerciales, la sécurité des produits et les mécanismes de règlement des litiges.

Il vise à prévenir les abus et à assurer que les produits et services proposés respectent des normes de qualité et de sécurité. Ainsi, le droit de la consommation impose aux professionnels des obligations comme la garantie légale de conformité, la sécurité des biens mis sur le marché ou encore le droit pour le consommateur de se rétracter dans certains délais.

L'ensemble de ces règles a pour finalité d'instaurer une relation équilibrée et de confiance entre consommateurs et professionnels.

---

<sup>1</sup> EL HAHDAB, Jalal ; MAINGUY, Daniel. *Droit de l'arbitrage. Théorie et pratique*. Lexis Nexis, 2021, pages 79-102.

<sup>2</sup> CJUE, I.S. et K.S. c. YYY. S.A., 8 juin 2023, C-570/21.

<sup>3</sup> Ordonnance 2016-301 du 14 mars 2016.

## I. La vision du droit de l'Union européenne et du droit interne

Le législateur européen a exclu l'arbitrage du champ du droit de l'Union européenne, comme le dit l'article 1er du Règlement n°1215/2012 du 12 décembre 2012 dit *Bruxelles I bis* qui porte sur la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale. Il n'existe donc pas de disposition relative à l'arbitrage en droit de la consommation dans le droit de l'Union européenne.

C'est donc le droit interne qui régit la question de l'arbitrage en droit de la consommation.

L'article 2061 du Code civil dispose qu'une clause compromissoire ne peut être opposée à une partie ayant contracté en dehors de son activité professionnelle. Par conséquent, une clause obligeant un consommateur à recourir à l'arbitrage n'est pas opposable à ce dernier.

Quant au Code de la consommation, il prévoit un régime plus restrictif en stipulant dans son article L212-1, qu'est abusive la clause qui crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur. Puis, l'article R212-2 précise que sont présumées abusives, sauf si le professionnel rapporte la preuve contraire, les clauses qui ont pour objet ou pour effet d'entraver l'exercice d'actions en justice ou de voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction arbitrale non couverte par des dispositions légales ou - à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.

Il en ressort que l'articulation entre l'article 2061 du Code civil et l'article L212-1 du Code de la consommation suscite une réflexion.

S'agissant de la jurisprudence en la matière, la Cour de cassation a affirmé, dans un arrêt rendu le 30 septembre 2020 que peut être écartée par le juge, une clause compromissoire dans un contrat international entre un professionnel et un consommateur jugée abusive, "*sans méconnaître les dispositions de l'article 1448 du Code de procédure civile*"<sup>4</sup>. La Cour a ainsi écarté l'effet négatif du principe "compétence-compétence" qui confère au tribunal arbitral le pouvoir de statuer sur sa propre compétence, et ce afin de garantir la protection du consommateur.

Quant au compromis d'arbitrage, qui est la convention par laquelle les parties soumettent un litige déjà né à l'arbitrage, la Cour de cassation a confirmé que : « *le compromis d'arbitrage signé, hors toute clause compromissoire [...], ne constitue pas une clause figurant dans un contrat conclu entre un professionnel et un non-professionnel ou un consommateur, et n'est donc pas susceptible de présenter un caractère abusif.* »<sup>5</sup>

S'illustre ainsi la différence de position du juge, lorsqu'il analyse une clause d'arbitrage en matière de consommation et un compromis, le second n'étant pas considéré comme abusif.

<sup>4</sup> Cour de Cassation 1er Civil ; *Affaire PWC*, n° 18-19.241.

<sup>5</sup> Cour de Cassation. Première Chambre Civil. Arrêt du 25 février 2010, n° 09-12.126.

## II. Les propositions dans le projet de réforme du droit français de l'arbitrage

A la demande du Ministère de la justice, un groupe de travail a été constitué pour présenter un projet de réforme du droit français de l'arbitrage. Le groupe de travail, représenté par des personnalités du monde académique, juridique et des institutions tels que le CMAP, a présenté des propositions afin de promouvoir un arbitrage plus simple, efficace, juste, précis, moderne et protecteur.

Parmi les différentes propositions visant à un droit de l'arbitrage plus protecteur, le groupe a proposé la clarification des règles du droit de l'arbitrage en droit de la famille, en droit du travail et en matière de droit de la consommation.

En droit de la consommation, il a été proposé une meilleure coordination entre les dispositions du Code civil et du Code de la consommation afin de rendre plus lisibles les règles en matière d'arbitrage de la consommation. En effet, la proposition consiste à *“abroger l'article 2061, alinéa 1er, transposer l'article 2061, alinéa 2, dans le Code de l'arbitrage pour les litiges de la consommation et de travail”*.<sup>6</sup> Pour rappel, l'alinéa 1er de cet article posait une règle d'acceptation de la clause compromissoire qui ne relève plus de la loi.

Concernant, l'alinéa 2, en claire opposition avec l'article R. 212-2-10 du code de la consommation, il devrait être réformé afin de permettre l'inclusion de clauses compromissoires dans les contrats de consommation tout en restant inopposables aux consommateurs dans l'arbitrage interne comme dans l'arbitrage international. Cela implique la non application de l'effet négatif du principe compétence-compétence, autrement dit, le consommateur n'aura pas l'obligation de constituer un tribunal arbitral pour solliciter la compétence du juge étatique.<sup>7</sup>

La proposition consiste à imposer au professionnel l'obligation d'informer expressément le consommateur, une fois le litige né, qu'il peut renoncer à l'arbitrage.

## III. Vers l'arbitrage collectif en droit de la consommation ?

L'arbitrage collectif, aussi connu comme « arbitrage de classe », « arbitrage de groupe », ou « arbitrage des litiges de masse » est un recours similaire à la *class action* permettant à plusieurs demandeurs de se rassembler contre un même défendeur pour obtenir la réparation d'un préjudice commun. Cependant, il nécessite l'accord des parties car ce recours se fait devant un arbitre et non pas devant un juge.

La collectivisation du recours à l'arbitrage présente des avantages, qui justifient d'envisager son introduction en France. D'une part, il favorise l'accès à l'arbitrage, dans les cas, assez fréquents, où l'enjeu modeste de chaque demande dissuaderait les consommateurs à agir individuellement.

---

<sup>6</sup> Rapport et propositions de réforme. Groupe de travail sur la réforme du droit français de l'arbitrage Sous la co-présidence de François Ancel et Thomas Clay. Mars 2025. Disponible sur le site web : [https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2025-03/rapport\\_2025\\_arbitrage.pdf](https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2025-03/rapport_2025_arbitrage.pdf). Page : 22.

<sup>7</sup> Idem, n°5.

D'autre part, l'arbitrage collectif rééquilibre la relation des parties, entre d'un côté les consommateurs et de l'autre l'entreprise. Par ailleurs, cela permet la bonne administration de la justice, car une seule procédure permet à l'arbitre de trancher plusieurs demandes identiques à l'encontre de l'entreprise en évitant ainsi des décisions ultérieures contradictoires.

Par ailleurs, l'arbitrage collectif reste une solution efficace aux problèmes des consommateurs dans leur accès à la justice face aux remèdes judiciaires classiques. Pour certains, l'arbitrage collectif en France se justifie avec plus de force que l'action de groupe.<sup>8</sup>

En effet, conformément à l'article 16 de la loi n° 2025-391 du 30 avril 2025, l'action de groupe ne peut s'exercer que par le biais d'une association de consommateurs agréée qui remplit certaines conditions ou bien par d'autres types d'organisations explicitement décrites dans cet article.

*A contrario*, l'arbitrage est un processus flexible, permettant aux consommateurs de se regrouper sans nécessairement appartenir à une association ni satisfaire aux conditions requises pour engager une action de groupe. Par ailleurs, il s'adapte aux spécificités des litiges de consommation et peut être combiné à d'autres modes de résolution, tels que la médiation préalable ou le processus de Med-Arb, entre autres. Ainsi, les consommateurs agissant collectivement peuvent tirer parti des avantages de l'arbitrage pour résoudre leurs différends avec les professionnels.

#### **IV. Avantages de l'arbitrage par rapport aux autres modes à disposition du consommateur**

Quels seraient les avantages de l'arbitrage par rapport à la médiation de la consommation ou la saisine des juridictions étatiques ?

La médiation de la consommation, instituée par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, suite à la transposition de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013, est un dispositif mis en place pour faciliter la résolution des litiges pour le consommateur.

Elle aussi est un préalable à l'action en justice devant les juridictions étatiques en vertu de l'article 750-1 du Code de procédure civile. En effet, pour intenter une action en justice pour un montant au litige n'excédant pas 5 000 euros, une obligation de préalable amiable s'impose.

Il apparaît par ailleurs que l'action devant les juridictions étatiques est une procédure longue, et coûteuse pour le consommateur. Elle semble de moins en moins adéquate pour ce dernier.

La médiation de la consommation constitue un mode de résolution efficace des différends pour le consommateur. Elle présente aussi l'avantage d'être gratuite pour ce dernier.

Néanmoins, même si le professionnel est obligé de désigner un médiateur de la consommation, il n'est pas obligé d'accepter d'entrer en médiation. En effet, la médiation nécessite l'accord de toutes les parties pour être mise en œuvre.

---

<sup>8</sup> CHIRAZ, Abid, *Le renouveau de l'arbitrage international dans les litiges de consommation : l'introduction de l'arbitrage collectif en France*, RTD Com. 2014 p.27.

L'arbitrage, en revanche, est une procédure contraignante qui aboutit à une sentence. La sentence arbitrale lie les parties par sa force obligatoire et tranche définitivement le litige. Elle a la force exécutoire. Toutefois, en cas de non-exécution, le consommateur peut être amené à engager une procédure d'exequatur qui peut être difficile à mettre en œuvre.

L'arbitrage est généralement plus rapide que la procédure devant les juridictions étatiques. Ce qui est également un avantage si l'on compare l'action de groupe et l'arbitrage collectif, tel que vu précédemment.

La question du règlement des frais d'arbitrage demeure. Il sera nécessaire d'établir des règles spécifiques pour l'arbitrage en matière de droit de la consommation, le consommateur ne disposant pas des mêmes ressources financières qu'une entreprise.



**Lina Reyes**  
Juriste – Pôle MARD  
CMAP



**Emelie Lernäs**  
Juriste – Responsable du Pôle Médiation  
de la consommation  
CMAP

En corédaction avec :  
**Emma Grandclerc**  
Stagiaire – Juriste du Pôle Médiation  
de la consommation  
CMAP

**Centre de Médiation et d'Arbitrage**  
39 avenue Franklin Delano Roosevelt  
75008 Paris  
cmap@cmap.fr  
www.cmap.fr