

Les enjeux juridiques de l'IA en médiation de la consommation

L'intelligence artificielle et son utilisation en médiation de la consommation soulèvent des questions à la fois sur les possibilités et les risques. On peut s'interroger sur les étapes où il serait pertinent d'utiliser l'IA dans le traitement des dossiers, mais également examiner les questions juridiques qui se posent à propos de son utilisation.

L'IA pourrait être utile en support pour optimiser le traitement des demandes des consommateurs avant la mise en œuvre de la médiation, notamment pour l'automatisation de tâches administratives, telles que le classement de documents et la gestion des échéances. Cependant, l'intervention d'un juriste est indispensable pour l'étude du dossier et la mise en place de la médiation.

En effet, l'examen de la recevabilité d'une demande de médiation, comme la vérification de la présence d'une réclamation écrite, doit rester sous contrôle humain pour garantir la conformité juridique. En revanche, la notification de recevabilité au consommateur et la proposition de médiation transmise à la société pourraient être générées et envoyées automatiquement grâce à l'IA. Celle-ci pourrait également informer le consommateur à l'issue du délai imparti si la société n'a pas répondu à la proposition de médiation.

La désignation du médiateur, en cas d'acceptation d'entrer en médiation, nécessite l'intervention d'un juriste. Bien que l'IA puisse choisir un médiateur en fonction du secteur d'activité concerné par le litige, l'humain apporte une valeur ajoutée, telle que la connaissance des médiateurs et de leur méthode de travail, ce qui permet de savoir quel médiateur convient pour le dossier en question.

Enfin, l'IA pourrait aider les centres de médiation de la consommation à répondre aux questions des consommateurs. Si le consommateur n'obtient pas une réponse suffisamment claire, il pourrait alors contacter le service de médiation pour obtenir une réponse complémentaire.

Si l'IA présente des possibilités, il faut également prendre en compte les risques que l'IA est susceptible d'introduire lors de l'examen des dossiers, notamment s'agissant de la confidentialité et la protection des données personnelles.

L'article L612-3 du code de la consommation soumet la médiation de la consommation à l'obligation de confidentialité de l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, aux termes duquel les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées dans une autre instance sans l'accord des parties.

L'utilisation d'un outil d'intelligence artificielle par le médiateur ou le centre de médiation, pour traiter le dossier, analyser la nature du différend ou rédiger la proposition de solution, peut impliquer, en l'absence de mesures de protection adaptées, que des données confidentielles transitent par les serveurs d'un prestataire extérieur, qui peut les conserver, les réutiliser pour entraîner son modèle, voire y accéder directement. Une telle situation semble mal se concilier avec l'obligation de confidentialité posée par ces textes.

Cette obligation de confidentialité, propre à la médiation, se double d'un second corps de règles : le règlement général sur la protection des données (RGPD), qui protège les données elles-mêmes indépendamment du cadre dans lequel elles sont recueillies. Or les dossiers soumis au médiateur comportent, outre les informations relatives à l'identité des parties, des pièces destinées à établir la matérialité du litige. Certains différends conduisent même les parties à produire des certificats médicaux, dont le traitement obéit non au régime de droit commun de l'article 6 du RGPD, mais au régime renforcé applicable aux catégories particulières de données au sens de l'article 9 du même règlement, en raison de leur nature de données de santé.

Indépendamment de la nature des données traitées, leur localisation soulève une difficulté distincte : si le prestataire les héberge en dehors de l'Union européenne, les données franchissent une frontière. Or, l'article 44 du RGPD subordonne un tel transfert à une décision d'adéquation ou, à défaut, à des garanties appropriées telles que des clauses contractuelles types.

Toutefois, des mesures de protection existent. Une solution est la création d'une IA interne avec les données hébergées par le centre lui-même ou l'utilisation de logiciels certifiant un hébergement en Union Européenne afin de garantir la confidentialité et la conformité au RGPD. Il est également possible d'utiliser un modèle professionnel d'une IA existante, ce qui permet de modifier les paramètres d'accès, de confidentialité et de sécurité afin d'éviter tout entraînement des modèles de l'IA par l'information communiquée. Puis, il y a des IA qui sont dits « souveraines », c'est-à-dire une IA développée et contrôlée localement, garantissant l'indépendance technologique, la maîtrise des données et la conformité aux réglementations nationales. Enfin, il est possible d'ajouter une coche de sécurité supplémentaire comme l'anonymisation irréversible des données et le choix d'un hébergement des données dans un datacenter en Europe avec des engagements contractuels anti-Cloud Act.

Ces risques ne sont pas anodins dès lors que la médiation de la consommation vise justement à protéger le consommateur, partie considérée comme la plus faible face au professionnel. La loi confie pour cela l'appréciation du litige à un tiers humain, indépendant et impartial. Remplacer complètement cette appréciation par un système automatisé pourrait donc affaiblir la protection que ce dispositif cherche à offrir. Il est par conséquent indispensable de délimiter l'utilisation de l'IA à certaines étapes prédéfinies et mettre en place un système sécurisé.



Emelie Lernäs
Juriste – Responsable 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



En corédaction avec :
Léa Dolidon--Goetz
Stagiaire – Juriste du Pôle Médiation
de la consommation
CMAP