

Laboratoire de sociologie juridique
Université Panthéon – Assas (Paris II)

Le non-recours à la justice

Les trajectoires des plaintes de consommation

Jean-Philippe HEURTIN
Anne-Marie HO DINH

Rapport final
(Juillet 2010)

Recherche réalisée avec le soutien de la Mission de recherche Droit et Justice

Recherche réalisée par :

Jean-Philippe HEURTIN : Professeur agrégé de science politique

Université de Versailles Saint Quentin en Yvelines

Institut Marcel Mauss (IMM)

Groupe de sociologie politique et morale (GSPM) – Ecole des hautes études en sciences sociales (EHESS)

Et

Anne-Marie HO DINH : Doctorante et attachée temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) à l'Université Panthéon-Assas (Paris II)

Laboratoire de sociologie juridique

Université Panthéon – Assas (Paris II)

Le présent document constitue le rapport scientifique d'une recherche réalisée par le Laboratoire de sociologie juridique de l'Université Panthéon – Assas (Paris II) avec le soutien du GIP Mission de recherche Droit et Justice (convention n° 27.11.27.14). Son contenu n'engage que la responsabilité de ses auteurs.

Toute reproduction, même partielle, est subordonnée à l'accord de la Mission.

Sommaire

INTRODUCTION	4
1. REALISER LE PROBLEME : UNE ETAPE PEU PROBLEMATIQUE EN MATIERE DE CONSOMMATION	17
1.1. L'IDENTIFICATION DU PROBLEME	17
1.2. LE PEPIN COMME RUPTURE DE CONFIANCE	20
2. REPROCHER LE PROBLEME : UNE QUESTION D'IMPUTATION DE RESPONSABILITE.....	24
2.1. IMPUTER LA RESPONSABILITE ET « DISCULPER » LA VICTIME	24
2.2. LA RESPONSABILITE DU CONSOMMATEUR DANS LE PEPIN, CONSEQUENCE DE SA MISE AU TRAVAIL	26
2.3. UN REPROCHE FACILITE OU SUGGERE PAR LES TIERS	28
3. RECLAMER OU SE TAIRE : <i>EXIT</i> ET <i>VOICE</i> FACE AUX PEPINS DE CONSOMMATION	33
3.1. LA DEFECTION INITIALE, SANS PRISE DE PAROLE	34
3.2. LA PRISE DE PAROLE	36
4. ABANDONNER OU FAIRE EMERGER LE LITIGE : LE CHOIX DU RECOURS A LA JUSTICE.....	57
4.1. LE REJET DE TOUTE RESPONSABILITE A L'ORIGINE DE LA NAISSANCE DU LITIGE	57
4.2. LA DEFECTION SUITE A UNE PRISE DE PAROLE.....	62
4.3. LE RECOURS A LA JUSTICE	68
CONCLUSION :	81

Introduction

« L'acte de consommation » rythme le quotidien de toutes les personnes s'inscrivant dans un lien d'échange pécuniaire puisqu'il naît de la procuration ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service : dépense alimentaire, dépense de santé, d'habillement, d'éducation, de loisir, de logement, de confort, de transport, de culture, d'équipement, de communication, la liste est longue et ces catégories regroupent des réalités extrêmement variées. Cet acte, parce qu'il réalise un échange, génère des attentes et des insatisfactions et est dès lors susceptible de faire naître un conflit.

Les conflits liés à la consommation constituent l'objet de cette étude et sont particulièrement intéressants en raison de la diversité des situations qu'ils recouvrent.

En effet, concernant les personnes en conflit, le « consommateur » recouvre des réalités sociologiques extrêmement différentes en fonction de son âge, de son sexe, de son niveau de qualification, de sa culture lorsqu'il s'agit d'une personne physique, ou en fonction de sa taille et de son secteur lorsqu'il s'agit d'une personne morale¹. La situation du co-contractant est également très variée : si on ne distingue pas entre fournisseurs professionnels ou profanes, il peut s'agir d'une simple personne procurant un bien ou service de manière exceptionnelle, d'un artisan, d'une profession libérale, d'un petit commerçant, d'une PME, d'une grande entreprise de distribution, etc. Les ressources juridiques de ces fournisseurs sont aussi extrêmement variables.

La diversité se trouve également dans la nature des situations conflictuelles. Il peut s'agir, par exemple, d'une insatisfaction par rapport à la qualité du bien ou du service, par rapport aux risques qu'il procure au consommateur, par rapport à son exécution ou son inexécution, ou par rapport à la qualité du consentement du consommateur.

La diversité se constate enfin dans la nature des biens et des services, car les conflits peuvent naître dans toutes les situations de la vie quotidienne. Il peut s'agir d'un conflit sur une denrée alimentaire comme d'un voyage qui a été annulé ou qui ne s'est pas passé normalement – l'ensemble des prestations n'ayant pas été fournies. Il peut naître au sujet d'un abonnement à un service quelconque, pendant l'exécution d'un bail ou lors de l'acquisition d'un logement, lors d'une hospitalisation, en raison d'un contrat d'assurance, lors d'un dépôt à la banque, en se portant caution, en achetant une machine, en contractant un prêt... L'existence d'un conflit potentiel survole presque tous les échanges engagés pour nos besoins.

Comme pour toute interaction entre individus, il est possible de voir émerger dans cette relation un certain nombre de difficultés, de tensions, de confrontations et la fréquence des échanges fait supposer que le nombre des problèmes découlant de la consommation est massif. En effet, on peine à imaginer qu'une personne qui consomme au quotidien n'ait jamais rencontré de « pépin » de consommation.

En revanche, nombreux sont les consommateurs qui n'ont jamais été devant la justice ou devant une institution chargée par l'état de résoudre les conflits de consommation comme par exemple un médiateur ou un conciliateur. On suppose donc, de façon intuitive, que le contentieux de la consommation est relativement faible par rapport aux problèmes de consommation et donc que le consommateur n'est pas un grand « consommateur de justice »². Ce phénomène, que l'on suppose particulièrement important en matière de consommation, est celui du non-recours à la justice.

Le « non-recours à la justice », en tant qu'objet d'étude, n'a pas vraiment été au cœur des recherches sur le phénomène de plus général de « non-recours aux institutions étatiques ». En effet, les premières

1. Cf. Herpin N., *Sociologie de la consommation*, Paris, La Découverte, 2001.

2. Hugon C., « Le consommateur de justice », dans *Etudes de droit de la consommation, Mélanges Calais-Auloy*, Dalloz, 2004, p. 517.

réflexions en la matière ont d'abord porté sur les services de l'Etat allouant des prestations sociales financières. Pour cette raison, la définition originelle du non-recours correspondait exclusivement à l'absence de perception d'une prestation sociale par une personne pourtant éligible à cette dernière³. Il s'agissait ainsi de déterminer si l'offre atteignait bien les populations à qui elle était destinée et remédier à un éventuel décalage entre l'offre et la demande de prestation sociale. Cette définition est à l'évidence trop restrictive pour pouvoir appréhender l'ensemble des phénomènes de non-recours et en particulier le non-recours à la justice qui ne consiste pas à manquer de percevoir une prestation financière. Une définition plus large du non-recours a donc été recherchée dans cette enquête.

Les travaux récents de Philippe Warin sur le non-recours⁴ ont conduit l'auteur à formuler une définition large du phénomène, appréhendé comme l'absence de bénéfice d'une offre publique de droits et de services pour une personne qui pourrait y prétendre. Appliqué à la justice, le non-recours serait donc le fait, pour une personne, de ne pas bénéficier de l'offre publique de justice⁵ à laquelle elle pourrait prétendre. Dans cet article, l'auteur distingue également trois formes de non-recours : la non-connaissance, la non-demande (volontaire ou contrainte), et enfin, la non-réception. On relèvera qu'en matière de non-recours à la justice, le troisième type de non-recours doit être ignoré, puisqu'il correspondrait à un refus, de la part du juge, de statuer sur une question pour laquelle il serait compétent. Il s'agirait alors d'un déni de justice, sanctionné par le droit.

Compte tenu de cette définition du non-recours à la justice, il devrait désormais être possible de dépasser l'imaginaire du non-recours en matière de consommation et de mesurer le phénomène en évaluant l'écart entre le nombre de recours effectifs et le nombre de recours potentiels⁶ aux institutions de régulation habilitée par l'Etat à régler les litiges. Or, force est de constater que le non-recours à la justice est un phénomène particulièrement difficile à quantifier en raison de l'étendue de la notion de « recours potentiel » aux institutions.

- ***Un phénomène difficile à quantifier***

En effet, plusieurs éléments sont habituellement nécessaires à la mesure du phénomène de non-recours. Selon Antoine MATH⁷, il convient tout d'abord, pour mesurer le non-recours, de disposer d'enquêtes représentatives de la population étudiée dans lesquelles il est possible de trouver des personnes en situation de non-recours. Le calcul d'un taux de non-recours n'est donc possible qu'à partir du moment où une population éligible est identifiable et mesurable car il faut pouvoir confronter la population éligible à la population recevant effectivement la prestation.

Or, en matière de justice, ce calcul s'avère impossible. En effet, si l'évaluation des recours effectifs ne pose pas de difficultés particulières, il n'en va pas de même des recours potentiels. Par exemple, en

3. Sur l'évolution de la définition du non-recours, voir Philippe WARIN, *Le non-recours : définition et typologies*, Document de travail de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), juin 2010.

4. Warin P., *Le non-recours : définition et typologies*, Document de travail de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), juin 2010.

5. On entendra cette offre publique de justice tel qu'elle a été définie dans l'appel à projet, comme toute instance de régulation dûment habilitée par l'Etat à régler les litiges. L'appel à projet évoquait notamment les modes alternatifs de règlement des litiges, les maisons de la justice et du droit, la justice de proximité, la médiation, l'arbitrage, et la conciliation.

6. On soulignera que la potentialité du recours est déterminée de façon objective : il y a recours potentiel chaque fois qu'il est possible de saisir une institution, indépendamment de toute référence à caractère rationnel de cette saisine.

7. Math A., *Données d'enquêtes et mesure du non-recours aux prestations sociales*, Note provisoire pour le rapport intermédiaire rendu à la Commission Européenne le 15 décembre 2003 dans le cadre du réseau thématique Exit from the non take up of public services (EXNOTA).

matière de consommation, il est possible d'évaluer le nombre de recours mais il est strictement impossible de déterminer le nombre de consommateurs confrontés à un litige de consommation (population éligible).

Pour pallier l'incertitude sur l'importance quantitative du phénomène, les chercheurs évoquent généralement des modèles théoriques qui démontrent que les non-recours sont nécessairement beaucoup plus fréquents que les recours.

Ainsi, Louis Pinto⁸ se rapporte au modèle pyramidal : « le procès est le sommet de la pyramide, dont la base, qui est difficile à déterminer, est identifiée plus ou moins au sentiment perçu d'« insatisfaction » tel qu'il s'exprime à l'occasion de sondages »⁹. De la même façon, Erhard Blankenburg¹⁰ estime qu'il y a un fort décalage entre l'ensemble des problèmes pouvant potentiellement recevoir une résolution juridique, qu'il appelle « besoins juridiques », et ce qui est effectivement contesté par ce biais. Ainsi, pour l'auteur, l'image qui correspondrait le mieux à la transformation des « besoins juridiques » en demandes juridiques serait celle d'un entonnoir : il y aurait ainsi une sélection des conflits devant aller jusqu'aux institutions. Louis Pinto évoque aussi ce mécanisme lorsqu'il constate qu'« entre la désignation d'un « problème » et la formulation d'une plainte en bonne et due forme, joue [...] tout un ensemble de mécanismes de sélection »¹¹. Cette vision du non-recours n'est pas sans rappeler les théories de Jean Carbonnier fondées sur le constat que le droit est beaucoup plus petit que l'ensemble des relations entre les hommes et que le contentieux est infiniment plus petit que le droit¹². Ainsi, selon l'auteur, ce qui est juridique induit naturellement le jugement mais, « de ce que la possibilité toujours latente d'un procès soit inhérente à la notion du juridique, il ne s'ensuit pas que la réalité du droit se confonde avec le contentieux. Une des bases de la sociologie juridique doit être la constatation que la plupart des rapports de droit n'accèdent pas à la litigiosité. [...] Le contentieux ne nous découvre qu'une très faible portion du droit effectif »¹³.

Au-delà de l'exposé théorique et de l'absence de chiffres précis, les recours potentiels sont depuis quelques années évalués au moyen de sondages, par le biais de questions relatives aux problèmes rencontrés dans la vie quotidienne. Il faut noter qu'en matière de non-recours, les sondages s'exposent à la critique car les questions qui nécessitent de se projeter dans l'avenir conduisent à formuler des réponses sorties de tout contexte alors même, comme il sera démontré, le contexte joue un rôle primordial en matière de plaintes de consommation. Toutefois, ces sondages apportent une certaine connaissance du phénomène et il ne faut pas les négliger.

Le sondage le plus récent sur la question est l'Eurobaromètre spécial sur la protection des consommateurs dans le marché intérieur datant de septembre 2008, mais c'est davantage l'Eurobaromètre spécial sur les citoyens de l'Union Européenne et l'accès à la justice réalisé par *European Opinion Research Group* datant d'octobre 2004 qui offre le plus d'informations.

L'organisme avait soumis, dans chaque Etat membre, un certain nombre de questions à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de 15 ans et plus. Au total, 16 124 personnes avaient été interrogées. A la question « Vous est-il arrivé d'avoir à vous plaindre auprès d'un vendeur, distributeur ou prestataire de service ? », 47 % des citoyens de l'UE avaient répondu par la négative, 53

8. Pinto L., « Du "pépin" au litige de consommation », *Actes de la recherche en science sociale*, 77-77, mars 1989, p. 65- 81
9. *Ibid.*, pp. 65-66.

10. Blankenburg E., « La mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la justice », *Droit et société*, 28, 1994, p. 691-703.

11. Pinto L., « Du "pépin" au litige de consommation », art. cité , p. 66.

12. Voir à ce sujet les théorèmes fondamentaux de la sociologie juridique, Jean CARBONNIER, *Flexible droit. Pour une sociologie du droit sans rigueur*, LGDJ, 10ème édition, 2001, pp. 21-24.

13. Carbonnier J., *Flexible droit. Pour une sociologie du droit sans rigueur*, LGDJ, 10ème édition, 2001, p. 23.

% avaient répondu « oui », dont 30 % « oui, rarement », 19 % « oui, de temps en temps », et 4 % « oui, souvent ». Malgré la formulation de la question (on peut penser que certaines personnes ont pu lire les termes « vous est-il arrivé d'avoir à vous plaindre » comme « vous êtes vous déjà plaints »), presque la moitié des personnes interrogées semble ne jamais avoir rencontré de problèmes de consommation. Par ailleurs, 59% des personnes interrogées ont estimé ne jamais avoir eu de « problème » relatif à ces questions¹⁴. On s'aperçoit également, à la lecture de ces sondages, que seul 8% des sondés ont reconnu avoir eu des problèmes qui n'ont pas pu être réglés à l'amiable au cours des cinq dernières années. Parmi ces personnes, 38% (41 en France) d'entre elles n'ont rien fait, 17% ont adopté une démarche autre que celles proposées dans le questionnaire, 13% se sont adressées à un avocat [pour aller en justice] ou ont saisi le juge, et 12% ont demandé un conseil à un avocat ou à une association de consommateurs sans poursuivre leur démarche¹⁵.

De plus, 50% des sondés ont déclaré faire confiance aux tribunaux pour régler leurs litiges de consommation.

Grâce à ce sondage, on constate que l'importance du phénomène de non-recours à la justice ne révèle donc pas nécessairement un désordre et des conflits non résolus puisque la plupart des problèmes trouvent à se résoudre par d'autres modes de résolution que ceux proposés par les institutions étatiques. Louis Pinto suggérait cet état de fait en soulignant que le litige de consommation est avant tout une interaction relativement coûteuse et pressante du cours ordinaire des choses pour le consommateur (panne, prix jugé exorbitant, livraison reportée, vêtement abîmé) et que la protestation n'est envisagée que si le pépin persiste et que la substitution de bien est impossible. Le consommateur mettrait donc tout en œuvre pour résoudre le conflit à l'amiable.

L'évaluation du non-recours à la justice en matière de plainte de consommation conduit donc à penser qu'il s'agit d'un phénomène quantitativement important, mais qui comprend très majoritairement des conflits qui ont trouvé à se résoudre à l'amiable. Or, ce constat contraste avec l'appréhension théorique du phénomène. A ce niveau, le non-recours est aujourd'hui très majoritairement considéré comme un problème d'accès au droit, laissant ainsi entrevoir une vision négative de la question et une volonté de la traiter exclusivement en introduisant des mécanismes d'incitation au recours.

- ***Un problème d'accès au droit***

Selon Isabelle Sayn, « le non-recours, en tant qu'objet d'étude et d'analyse, est un objet non identifié, inexistant chez les juristes »¹⁶ car ces derniers traitent uniquement les questions d'accès au droit et au juge et considèrent le phénomène du non-recours comme un problème.

Derrière le non-recours à la justice, on suppose en réalité que la violation des droits est largement subie. Le phénomène est rarement perçu de façon positive car il semble être la conséquence

14. Il y a donc 12% des personnes interrogées qui ont répondu ne pas avoir rencontré de problème de consommation mais avoir déjà eu à se plaindre. Cette incohérence peut éventuellement s'expliquer par l'interprétation du terme « problèmes ». Ainsi, certaines personnes peuvent avoir eu à se plaindre sans réellement penser qu'il s'agissait d'un problème de consommation.

15. Selon l'Eurobaromètre spécial sur la protection des consommateurs dans le marché intérieur en date de septembre 2008, seuls 16 % des personnes interrogées ont déclaré avoir formulé une plainte par écrit, par téléphone, ou en personne au sujet d'un problème pendant les 12 derniers mois. 49 % ont déclaré ne pas avoir été satisfait par la réponse de l'interlocuteur, et dans ces 49 %, 51 % n'ont pas poursuivi leurs démarches.

16. Sayn, I., « Le non-recours, vu du droit », article publié sur le site internet Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société, 2007 : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00195205/en/>

d'inégalités économique et sociale : pour aller en justice, il faut en avoir le temps, les moyens, et les ressources intellectuelles, ce qui n'est pas le cas des plus défavorisés.

Un autre aspect du recours à la justice est également mis en avant par les institutions européennes. Par exemple, le livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs débutait ainsi : « Encourager la participation active des citoyens au bon fonctionnement des marchés aide au maintien de conditions de concurrence saines. En particulier, l'accès à des mécanismes de recours pour les consommateurs lorsque leurs droits sont violés par des professionnels améliore la confiance dans les marchés et les performances de ces derniers »¹⁷. En matière de consommation, le diagnostic ne souffre donc aucune critique et la réponse au problème est uniforme : il faut agir sur les outils d'incitation au recours en justice.

Avant d'envisager les mécanismes traditionnels d'incitation au recours en justice, il faut tout d'abord souligner que cette vision très positive du recours à la justice est particulièrement marquée en matière de consommation mais contraste par rapport aux discours sur d'autres types de recours en justice.

Par exemple, dans un récent rapport sur l'évaluation du droit du travail, les membres du groupe de travail attiraient l'attention sur le fait que, si la référence au procès est aujourd'hui omniprésente en matière de relation de travail, « le procès y fait figure d'accusé, par son caractère supposé excessif, [ce jugement s'exprimant] sous les formulations les plus diverses : "explosion contentieuse", "intervention grandissante des tribunaux", "montée inexorable du contentieux", "multiplication des recours juridiques", "phénomène de judiciarisation" »¹⁸. Les auteurs constataient également que les dernières expressions de cette condamnation, plus prudentes sur le diagnostic, prenaient une forme programmatique en ouvrant la voie à la recherche des solutions négociées devant se concrétiser dans des dispositifs conçus pour minimiser les sources de contentieux. Le recours peut donc aussi être perçu comme l'indice que le droit est incapable de désamorcer les conflits et l'absence de recours révéler que, dans la grande majorité des cas, le droit est correctement appliqué et remplit sa fonction d'apaisement des conflits.

Dans le même sens, on pourrait également considérer que le nombre limité de recours est un bienfait pour le droit et qu'il est même délibérément voulu par le système juridique.

On citera à ce sujet la maxime *De minimus non curat praetor*, traduit par « Des affaires insignifiantes, le prêteur n'a cure »¹⁹ et qui renvoie notamment au fait que le juge ne peut et ne doit traiter les affaires trop petites, sans que cela soit préjudiciable pour le fonctionnement même de la justice²⁰.

Aussi, pour éviter l'encombrement des tribunaux avec des affaires jugées sans importance, il faut relever l'existence de conditions strictes pour agir en justice. Le demandeur doit en effet avoir intérêt à agir et qualité pour agir, cette dernière condition correspondant à l'existence d'un intérêt direct et personnel. Les règles relatives au déroulement du procès sont également contraignantes pour le demandeur mais nécessaires au fonctionnement de l'institution judiciaire. L. Pinto et E. Blankenburg mettaient l'accent sur les questions de charge de la preuve en matière civile. « Voué à la voie civile, le consommateur peut avoir le sentiment d'être en quelque sorte délaissé, renvoyé à lui-même [...] »²¹.

17. Livre vert présenté par la commission européenne, *Les recours collectifs des consommateurs*, 27 novembre 2008.

18. Rapport rendu dans le cadre d'un appel à projet de la DARES, *L'évaluation du droit du travail : problèmes et méthodes*, sous la responsabilité scientifique d'Antoine Lyon-Caen, 11 avril 2008, Chapitre VI. L'évaluation du droit du travail à la lumière de son contentieux : comparaison des droits et des procédures, mesure des actions p. 57 et 58.

19. Roland H., Boyer L., *Adages du droit français*, Paris, Litec, 3ème édition, 1992, p. 154-156.

20. Voir à ce sujet, Carbonnier J., *Flexible droit...*, *op. cit.*, p. 74 – 93.

21. Pinto L., « Du "pépin" au litige de consommation », *Actes de la recherche en science sociale*, 77-77, mars 1989, p. 75

Contrairement à la matière pénale dans laquelle la recherche des preuves relève de l'instruction, en matière civile, le demandeur est placé au même niveau que son adversaire et, conformément à l'article 1315 du code civil, la charge de la preuve pèse sur lui. Ainsi, le demandeur doit prouver l'existence de l'obligation de l'autre partie en se conformant aux règles de preuve²². Le recours à la justice implique donc nécessairement l'application de règles contraignantes, propres au système juridique et indispensables au fonctionnement de l'appareil judiciaire.

Pourtant, à l'heure actuelle, en matière de consommation, la thèse selon laquelle le non-recours serait un phénomène nécessaire au fonctionnement de l'institution judiciaire n'est pas du tout première. En effet, sur cette question, la réflexion est exclusivement tournée vers les causes supposées de cet état de fait afin d'y remédier.

Ainsi, une note de la commission européenne destinée à informer le grand public constate que, « sauf en cas de préjudice important, il existe, en général, une disproportion économique entre l'enjeu financier de l'affaire et les frais et la durée de la procédure judiciaire liée à la défense des droits enfreints »²³ et cite les différents obstacles au recours traditionnellement avancés²⁴ :

- Le coût de la consultation juridique
- Les frais de justice
- Les frais de consultation d'experts
- La longueur de la durée de la procédure
- L'incertitude quant à l'issue de la procédure
- Les désagréments psychologiques liés au formalisme des procédures qui se déroulent devant les tribunaux

Comme l'évoquait Erhard Blankenburg, une fois que le problème est exprimé en termes juridiques, l'acteur doit décider s'il souhaite avoir recours à l'institution judiciaire et plusieurs raisons découlant d'une anticipation de l'issue du procès peuvent expliquer le non-recours à la justice. En effet, avant tout recours en justice, l'acteur anticipe, avec l'aide des professionnels du droit, le coût du procès en termes de durée et en termes pécuniaires. Les chances de gagner et le montant du gain sont aussi évalués. Ainsi, l'acteur pourra mobiliser le droit sans forcément avoir recours aux tribunaux, s'il peut se servir du risque de procès comme d'une menace contre l'autre partie pour trouver une solution. Il pourra aussi renoncer à mobiliser le droit, s'il estime que le coût du procès est trop important.

Pour appuyer ce constat, l'Eurobaromètre précité nous apprend que, parmi les personnes interrogées qui avaient répondu ne pas vouloir aller en justice quel que soit le montant, 53% avait invoqué le coût financier, 31% la longueur de la procédure, 27% son caractère compliqué. De plus, 54% des sondés avaient déclaré ne pas vouloir aller en justice en dessous d'un seuil de 100 euros, sachant que 73% considéraient le coût judiciaire trop cher par rapport à la valeur du produit, 33% que la procédure était trop longue (44% pour la France), 23% que la procédure était trop compliquée, 8% que ça ne servirait à rien car ils ne gagneraient pas, 4% qu'ils ne savent pas à qui s'adresser, 3% avaient d'autres raisons, 3% ne savaient pas. S'ils devaient faire le choix d'un seuil pour faire une action en justice, 18% déclaraient vouloir aller en justice pour 1000 euros, 18% pour 500, 11% pour 200, 7% pour 100, 11%

22. Il faut également distinguer, en matière de preuve, entre le type d'obligation qui pèse sur le professionnel. En effet, l'inexécution d'une obligation de résultat sera beaucoup plus facile à prouver pour le consommateur que l'inexécution d'une obligation de moyen.

23. *Litiges de consommation. Le fil d'ariane*, 26 novembre 1999, http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_ju05_fr.pdf.

24. On retrouve également ces obstacles dans le rapport présenté par le Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium, *Study regarding the problems faced by consumers in obtaining redress for infringements of consumer protection legislation, and the economic consequences of such problems*, août 2008.

pour moins de 100 euros, 18% ne savaient pas, et 16% déclaraient ne pas vouloir aller en justice, quel que soit le montant.

Pour remédier à ces différents obstacles, plusieurs pistes sont généralement avancées :

- Aider financièrement les personnes n'ayant pas les moyens d'intenter une action en justice

L'aide juridique, substituée en 1991 à l'aide judiciaire, « [...] participe pleinement à rendre effectif l'accès à la justice libre (sans entrave pécuniaire), égal (sans discrimination de fortune) et fraternel (c'est-à-dire équitable) ; elle est au cœur de l'application de notre devise républicaine au monde de la justice »²⁵. Avec cette réforme, l'aide juridictionnelle s'est généralisée à tous les contentieux et s'est étendue aux consultations et à l'assistance au cours de procédures non-judictionnelles.

- Modifier la substance des règles de droit pour protéger davantage les consommateurs

Plus les justiciables ont de droits, plus ils sont susceptibles de les utiliser. En matière de consommation, la tendance est très marquée : l'augmentation de la protection du consommateur et l'existence d'un droit qui lui est dédié, doit nécessairement être accompagné de mécanisme leur garantissant l'exercice effectif des droits qui leur sont reconnus. Au niveau européen, il existe aujourd'hui une proposition de directive communautaire visant à répondre à la question de la sécurité juridique en matière de droits substantiels des consommateurs²⁶.

- Mieux informer les justiciables sur leurs droits

En France, la loi du 10 juillet 1991 visait, outre l'extension de l'aide judiciaire, à faciliter l'accès au droit en dehors de toute phase contentieuse. Elle avait notamment créé les Conseils départementaux de l'accès au droit et le conseil national de l'aide juridique. La loi du 18 décembre 1998 a également redéfini l'aide à l'accès au droit en dégagant cinq axes : l'information des personnes sur leurs droits et obligations et leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de leurs droits ; l'aide à l'accomplissement des démarches ; l'assistance au cours de procédures non-judictionnelles ; la consultation juridique ; l'assistance à la rédaction et à la conclusion des actes juridiques. Cette réforme a abouti à la création des Maisons de justice et du droit.

La création en 2002 du site www.legifrance.gouv.fr participait également de cette politique d'accès au droit.

- Créer de nouvelles procédures moins formelles, moins coûteuses et plus rapides

Ainsi, pour améliorer le travail des tribunaux, 50% des personnes interrogées dans l'eurobaromètre 2004 sont favorables à « des procédures plus simples », 47% à « des jugements plus rapides », 40% à « des coûts moins élevés », 34% à « une meilleure information sur les droits de chacun ».

Le 18 janvier 2008, une Commission sur la répartition des contentieux présidée par Serge Guichard a été mise en place par Madame le garde des sceaux. Un rapport intitulé « L'ambition raisonnée d'une justice apaisée » a été rendu en juin 2008²⁷. Trente quatre propositions concernent la déjudiciarisation et l'allègement procédural, dont six sur le développement des modes alternatifs de règlement des litiges. Parmi ces propositions, on trouve la création d'une procédure participative de négociation

25. Guinchard S. et Ferrand F., *Procédure civile. Droit interne et communautaire*, Précis Dalloz, 28ème édition, 2006

26. Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs du 8 octobre 2008.

27. Rapport au garde des sceaux, *L'ambition raisonnée d'une justice apaisée*, Commission sur la répartition des contentieux présidée par S. Guinchard, La documentation française, Paris, 2008.

assistée par avocat, inspirée du droit collaboratif nord-américain, et des mesures concernant la conciliation et la médiation. Pour la commission, « le développement des modes alternatifs de règlement des litiges ne passe pas simplement par des préconisations en lien avec l'institution judiciaire, mais par le développement d'une « culture de la médiation », qui doit irriguer la société civile elle-même »²⁸. On relève de nombreuses propositions pour améliorer le fonctionnement de la justice. Concernant les litiges de consommations, on peut notamment citer les mesures concernant la procédure d'injonction de payer, le réforme de la procédure orale, et la seconde partie du rapport visant à rendre l'accès à la justice plus lisible, plus aisé et plus prévisible.

- Créer de nouvelles procédures, spécifiques aux litiges de consommation de faible importance économique pour les individus

Dans son discours du 4 janvier 2005 à l'occasion des vœux aux forces vives de la nation, le Président de la République appelait le gouvernement à introduire en droit français les actions de groupe : « Il faut enfin donner aux consommateurs les moyens de faire respecter leurs droits : aujourd'hui, ils sont démunis parce que, pris séparément, aucun des préjudices dont ils sont victimes n'est suffisamment important pour couvrir les frais d'une action en justice. C'est pourquoi je demande au Gouvernement de proposer une modification de la législation pour permettre à des groupes de consommateurs et à leurs associations d'intenter des actions collectives contre les pratiques abusives observées sur certains marchés »²⁹.

La réflexion sur les actions de groupe résulte, en effet, d'une prise de conscience, par les pouvoirs publics, du fait que la modicité des enjeux économiques empêchera toujours une action en justice individuelle systématique, quelles que soient les améliorations procédurales apportées à ce type d'action.

Il existe aujourd'hui des procédures faisant exception à l'impératif de l'intérêt direct et personnel pour agir en justice et comportant l'idée du recours collectif : il s'agit de l'habilitation législative accordée aux syndicats pour la défense des intérêts personnels des salariés et de l'intérêt collectif de la profession, et l'habilitation législative ou jurisprudentielle accordée aux associations pour défendre les intérêts individuels d'autrui et les intérêts collectifs.

Ainsi, la loi n°92-60 du 18 janvier 1992 renforçant la protection des consommateurs a introduit la possibilité d'une action en représentation conjointe des associations de consommateurs (articles L. 422-1 et L. 422-3 du code de la consommation), mais cette action suppose l'existence d'un mandat donné par au moins deux consommateurs. Cette action, présentée dans le rapport Chatel, « De la conso méfiance à la conso confiance »³⁰ comme l'avatar inabouti d'un véritable recours collectif, apparaît aujourd'hui largement insuffisante pour la protection des consommateurs. Plusieurs griefs sont invoqués à l'encontre de cette action qui a par ailleurs été très peu utilisée par les consommateurs³¹ : elle s'avère en effet particulièrement complexe à mettre en œuvre par les associations puisque celles-ci doivent

28. *Rapport de la Commission sur la répartition des contentieux*, p. 156.

29. Allocution de M. Jacques Chirac, Président de la République, à l'occasion des vœux aux forces vives, Palais de l'Élysée, 4 janvier 2005.

30. *De la conso méfiance à la conso confiance*, Rapport au Premier ministre de la mission parlementaire auprès du secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur « l'information, la représentation et la protection du consommateur », présenté par Luc Chatel le 9 juillet 2003.

31. Selon le Rapport d'information n°499 de MM. Laurent Béteille et Richard Yung fait au nom de la commission des lois, *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, 20 mai 2010, seules cinq actions en représentation conjointe auraient été engagées depuis 1992.

obtenir des mandats écrits sans pouvoir démarcher publiquement les consommateurs tout en devant assumer un coût financier important et augmenter considérablement leur responsabilité professionnelle.

Les difficultés rencontrées par les consommateurs pour obtenir réparation du préjudice résultant de l'entente entre les trois opérateurs de téléphonie mobile français rend parfaitement compte des limites des procédures existantes. En effet, la condamnation des trois opérateurs par le conseil de la concurrence le 30 novembre 2005³² ayant mis en évidence l'existence d'un préjudice pour le consommateur, l'association UFC-Que choisir avait alors commandé une étude pour chiffrer le préjudice subi par chaque consommateur et mis en ligne sur son site Internet un compteur de préjudice, tout en informant le consommateur sur les conditions d'une action en justice. En août 2006, un consommateur avait individuellement saisi le tribunal de commerce de Paris pour obtenir 67,20 € de réparation. L'association était ensuite intervenue à l'instance au nom du préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs (art. L 421-1 et L 421-7 du code de la consommation), puis 3751 consommateurs avaient également demandé réparation en faisant appel aux mêmes avocats et en invoquant des conclusions similaires. Or, par un arrêt du 22 janvier 2010, la Cour d'appel de Paris vient de déclarer l'ensemble des actions irrecevables en raison du défaut de pouvoir des personnes assurant la représentation en justice (article 117 du code de procédure civile) et confirmer le jugement de 1^{ère} instance sur la condamnation de l'UFC-Que choisir pour s'être livré au démarchage en vue de donner des consultations ou de rédiger des actes en matière juridique (loi du 31 décembre 1971).

On constate donc, à travers cette affaire, que ce type de dommage de masse n'est pas réparé à l'heure actuelle³³. Face à ce constat, de nombreuses initiatives tendent aujourd'hui à la création d'une action de groupe distincte de la représentation conjointe³⁴.

Lire le phénomène de non-recours à la justice comme un problème d'accès au droit conduit nécessairement à en trouver les causes dans les limites des institutions étatiques chargées de régler les conflits. Toutefois, on peut s'interroger sur un tel diagnostic. Une action sur chacun de ces leviers entraînerait-elle une hausse significative des recours en justice ?

Il est probable que la création des actions de groupe aurait un impact significatif sur les recours, dans la mesure où ces derniers seraient effectués par des acteurs chargés de protéger le consommateur. Toutefois, il ne faut pas penser que cette procédure rendrait effectif le droit à réparation de tous les consommateurs car elle ne servirait qu'à réparer que les dommages de masse – dommage d'un type très particulier. Les dommages causés à un seul ou à quelques consommateurs seulement, comme c'est le cas dans la plupart des litiges que nous avons rencontrés, seraient donc laissés de côté par cette nouvelle procédure.

On peut aussi douter de l'efficacité des autres mesures. Certains auteurs parlent d'échec au sujet des Modes Alternatifs de Règlement des Conflits (MARC)³⁵, compte tenu de la faiblesse du nombre de

32. Décision confirmée dans son principe par la chambre commerciale de la Cour de cassation le 29 juin 2007 (cassation partielle sur concernant l'entente sur une période donnée), et par la chambre commerciale de la Cour de cassation le 7 avril 2010 (cassation partielle sur le calcul du dommage économique).

33. Sur le type de dommage réparé par l'action de groupe, voir Viney G., *Quelques propositions de réforme du droit de la responsabilité*, Dalloz 2009 p. 2944.

34. Voir notamment : Rapport d'information n°499 de MM. Laurent Bételle et Richard Yung fait au nom de la commission des lois, *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, 20 mai 2010 ; Proposition de loi n° 277 sur le recours collectif présentée au Sénat le 9 février 2010 ; Rapport d'information n°2099 déposé par la commission des affaires européennes sur les droits des consommateurs, présentée par Mme Marietta Karamanli le 25 novembre 2009 ; Rapport sur l'action de groupe, Groupe de travail présidé par Guillaume Cerutti et Marc Guillaume, le 16 décembre 2005 ; Rapport au Premier ministre de la mission parlementaire auprès du secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur "l'information, la représentation et la protection du consommateur" « De la conso méfiance à la conso confiance », présenté par Luc Chatel le 9 juillet 2003.

35. Voir notamment, Jeuland E., « Résolution des litiges », in Fenouillet D. et Labarthe F., dir., *Faut-il recodifier le droit de la*

recours à ces institutions. Il semble que ce phénomène ne puisse être complètement imputé à une méconnaissance ou à des craintes vis-à-vis de ces institutions : dans l'Eurobaromètre, 59% des sondés ont déclaré avoir déjà entendu parler d'organismes chargés de traiter les litiges de consommation en dehors des tribunaux, tels que les médiateurs, l'ombudsmen, les commissions d'arbitrage ou de conciliation, et dans ces 59%, deux tiers se disent prêt à recourir à ce genre d'institution en cas de litige et la moitié n'éprouvent aucune crainte à l'égard de ces institutions. L'échec des MARC ne peut donc être imputé qu'à un manque d'information des consommateurs.

De la même façon, l'augmentation des règles de protection des consommateurs, si elles permettent de faciliter la défense du consommateur dans son action en justice, n'a pas forcément pour conséquence première d'améliorer le recours à la justice. En effet, si les règles sont appliquées par les professionnels, elles ont plutôt pour effet de diminuer les conflits (c'est notamment le cas des obligations d'information et de conseils). Si elles ne sont pas appliquées, c'est éventuellement par anticipation, de la part des professionnels, du phénomène de non-recours. La persistance de clauses abusives³⁶ dans les contrats, alors qu'elles sont juridiquement réputées non-écrites³⁷, prouve que les professionnels anticipent le phénomène de non-recours à la justice³⁸. Dans le Livre vert sur les recours collectifs des consommateurs, la Commission européenne relevait, par exemple, de nombreux abus sur le marché des sonneries de téléphone : « environ 60% des sites Internet contrôlés contenaient bien les informations précontractuelles obligatoires, mais les dissimulaient ou les faisaient figurer en petits caractères. Certaines publicités prétendaient offrir des sonneries «gratuites», mais l'acceptation de l'offre entraînait un paiement et parfois même un abonnement ».

Etudier le non-recours comme un problème d'accès au droit conduit donc à ne s'intéresser qu'aux facteurs d'incitation au recours à la justice qui ne peuvent être effectif que dans une phase bien particulière de la construction du litige de consommation : la phase de mobilisation du droit, qui, selon Erhard Blankenburg, est celle du choix du contentieux juridique.

En effet, l'auteur distingue plusieurs phases dans la mobilisation du droit par les acteurs³⁹ :

- Situer le problème comme étant juridique, c'est-à-dire utiliser les mots du droit pour qualifier le problème qui se pose, considérer que le problème peut se poser en termes juridiques.
- Faire le choix du contentieux juridique

consommation ?, Paris, Economica, 2002.

36. Les clauses abusives sont définies à l'article L 132-1 al. 1 du code de la consommation comme « les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ».

37. Article L 132-1 al. 6 du code de la consommation.

38. En France, la commission des clauses abusives émet chaque année des recommandations dans divers domaines, afin de déclarer quelles sont les clauses abusives et d'inciter les professionnels à supprimer ou modifier ces clauses. Toutefois, il ne s'agit que de recommandations pour les professionnels. A l'origine de la législation sur les clauses abusives, seul un décret en Conseil d'Etat pouvait déterminer, après avis de la commission, si une clause devait être considérée abusive. Toutefois, par un arrêt du 14 mai 1991, la Cour de cassation s'était écartée de la lettre des textes en octroyant au juge le pouvoir de déterminer si une clause non visée par le pouvoir réglementaire était ou non abusive et depuis le 3 janvier 2008, le juge peut soulever d'office le caractère abusif d'une clause (art. L. 141-4 du code de la consommation). Par ailleurs, depuis la loi du 4 août 2008 et le décret du 18 mars 2009, on distingue également une liste noire comportant des clauses irréfragablement réputées abusives (les clauses sont énumérées à l'art. R. 132-1 du code de la consommation) et une liste grise comportant des clauses présumées abusives (art. R 132-2 du code de la consommation).

Depuis la loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans les domaines économiques et financiers du 17 décembre 2007, la DGCCRF peut réaliser des injonctions et des actions en cessation devant le juge civil. Elle utilise notamment les résultats des baromètres des plaintes de consommateurs pour cibler les domaines et entreprises à problèmes (le premier baromètre date du 1er février 2008). Conformément à l'article L.421-6 du code de la consommation, les associations agréées de consommateurs peuvent également demander à la juridiction civile d'ordonner la suppression des clauses abusives dans les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs.

39. Blankenburg E., « La mobilisation du droit... », art. cité.

- Mettre en œuvre le recours à la justice

Or, cantonner la recherche sur le non-recours en matière de consommation au seul problème d'accès au droit conduit à oublier l'étape qui précède le choix du contentieux et qui consiste à situer le problème dans des termes juridiques. En réalité, au-delà du problème d'accès au droit, le non-recours est également une expérience sociale : celle d'un conflit qui se vit et se construit par étapes, éventuellement par référence au droit mais également en considération d'autres types de contraintes. Ainsi, le non-recours à la justice peut être appréhendé, selon l'expression de Jean Carbonnier, comme une expérience de non-droit.

- ***Une expérience de non-droit***

Comme le suggérait Jean Carbonnier avec l'hypothèse du non-droit : le droit peut parfois s'effacer devant d'autres normes. En effet, il est possible d'interpréter l'hypothèse du non-droit comme exprimant différents types de contraintes pesant sur individus et déterminant leurs actions⁴⁰. Pour comprendre la façon dont les individus gèrent un conflit, il faudrait prendre en compte l'ensemble des éléments contraignants pour eux, tels que leurs prédispositions psychologiques, les liens sociaux, affectifs et hiérarchiques qui les tiennent avec leur interlocuteur, les contraintes économiques, temporelles, morales, éthiques, religieuses, les usages, et enfin, les règles juridiques.

Parfois, le droit s'impose aux individus, mais en matière de droits subjectifs, la mise en œuvre des droits est laissée à leur seule appréciation. À ce sujet, l'auteur écrivait : « Suivant que l'homme croit ou non à son droit (son bon droit), croit ou non aux droits qu'affirment ses rivaux, il aura des attitudes très diverses, diversement revendicatives, agressives, défensives, défaitistes, dans les combats juridiques ; et au gré de ces variables psychologiques, son propre droit, ou les droits opposés, sortiront très différemment modelés des jugements, des transactions, des contrats »⁴¹. Il évoquait également l'effet extinctif de l'oubli, et l'effet conservateur de la mémoire pour expliquer les réactions des individus par rapport à leurs droits.

La réflexion sur le non-droit permet donc d'exprimer deux hypothèses : d'une part, un conflit peut trouver à se résoudre sans mobilisation des institutions étatiques. Dans l'hypothèse du non-droit, le non-recours à la justice est donc un phénomène naturel et parfois positif⁴². D'autre part, lorsque le conflit ne trouve pas à se résoudre, la prégnance de certaines contraintes, autres que juridiques, peut expliquer le non-recours à ces institutions.

Cette seconde hypothèse constitue le point de départ de cette recherche et explique une réflexion en terme de « trajectoire » des plaintes de consommation. La notion de trajectoire nous permet en effet d'envisager une pluralité de parcours de la plainte, faits d'inflexion, de choix (certainement contraints), d'abandon, de relance, etc. dans lesquels le recours à la justice n'est qu'un possible parmi d'autres, et encore une fois, pas le plus probable.

40. Voir à ce sujet, Ho Dinh A.-M., « Le vide juridique et le "besoin de loi". Pour un recours à l'hypothèse du non-droit », *L'Année sociologique*, Volume 57, n°2, 2007.

41. Carbonnier J., *Flexible droit...*, *op. cit.*, p. 198.

42. Toutefois, l'hypothèse du non-droit ne permet pas de savoir si une évolution du droit en termes substantiel et procédural entraînerait les individus à avoir davantage recours aux institutions étatiques, et si cette évolution du droit est souhaitable.

Ce faisant, l'enquête s'inscrit pleinement dans la perspective ouverte par W. Felstiner, R. Abel et A. Sarat qui ont fait de la *transformation* des litiges le point focal de leurs observations et de leurs analyses⁴³.

Dans un article sur l'émergence et la transformation des litiges⁴⁴, les auteurs distinguaient quatre phases de construction d'un litige, avant même d'effectuer un recours contentieux.

La première phase, celle de la réalisation, constitue le passage d'une l'expérience offensante inaperçue (que le chercheur juge offensante pour la personne), à une expérience offensante perçue comme telle par la personne.

La seconde phase, celle du reproche, consiste, pour un individu, à attribuer une offense à la faute d'un autre individu ou d'une entité sociale, à « tenir responsable ». Les auteurs parlent, à ce niveau, de transformation d'une expérience offensante perçue en grief.

La troisième étape est celle de la réclamation : la personne exprime le grief à la personne ou l'entité supposée responsable.

Enfin, la quatrième phase est celle de l'émergence du litige à proprement parler. Ce dernier naît du rejet explicite (simple refus ou offre de compromis) ou implicite (silence) de la demande par son destinataire.

Selon eux, la plupart des filtres se situeraient lors des premières phases, que les expériences ne soient pas perçues comme offensantes, que leur perception ne se transforme pas en griefs, ou que les griefs soient exprimés auprès d'intimes mais pas en direction de la personne jugée responsable. Ils parlent ainsi de « phénomène d'apathie des griefs ». Ainsi, « en dirigeant l'attention vers les antécédents des litiges, l'étude des transformations devrait éclairer à la fois les manières dont les expériences différentes et des accès différentiels à des ressources affectent le nombre et le genre des problèmes qui deviennent des litiges ainsi que les conséquences pour les individus et la société lorsque des réponses à des expériences offensantes sont stoppées à un stade précoce (par exemple, la dépolitisation, l'apathie, l'anomie)⁴⁵ ».

L'étude de la construction des litiges, objet de cette enquête, permet donc de mieux comprendre les éléments qui déterminent les actions, et éventuellement de comprendre l'échec de certaines politiques d'accès au droit.

Le champ principal d'investigation a consisté en une série de soixante treize entretiens effectués auprès de personnes ordinaires pour leur demander d'évoquer des « pépins de consommation » qu'elles auraient connus, et leurs modes de traitement. On a cherché à varier autant que faire se peut les situations socio-professionnelles et l'âge des personnes. Ces entretiens très riches ont permis une première cartographie des chemins empruntés pour leur traitement des pépins de consommation, mais surtout ils ont permis d'esquisser ce que nous allons présenter, à savoir une sociologie pragmatique de la plainte de consommation (voir liste des entretiens en annexe I).

La seconde source de données a consisté en une série d'observations et d'entretiens effectués dans des lieux de conseils en matière juridique (pour l'essentiel dans une antenne de l'association UFC-Que choisir. Nous avons pu assister à des consultations et surtout réaliser vingt entretiens (voir liste en annexe I).

43. Cf. Felstiner W. L. F., Abel R. L., Sarat A., « The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming », *Law and Society Review*, 15(3-4), 1980-1981 (traduction : « L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer », *Politix*, n°16, 1991, p. 41-54).

44. Felstiner W., Abel R., Sarat A., « L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer », *Politix*, 16, 1991, p. 41-54.

45. *Ibid.*, p. 50.

Le troisième terrain développé repose sur des entretiens avec des personnes ayant *effectivement* eu recours à la justice. L'idée centrale de ce terrain est de saisir l'expérience de la plainte en justice, et de saisir par contraste les conditions de tels recours à la justice.

C'est à un compte-rendu de ces trois terrains d'enquête qu'est consacré le présent rapport qui s'articule autour des différentes phases de la construction sociale des litiges telles que les ont défini W. Festiner, R. Abel et A. Sarat appliquées aux plaintes de consommation. Nous analyserons en détail ce phénomène, en en faisant ressortir l'originalité par rapport aux litiges civils ordinaires.

Ainsi, cette enquête a pu démontrer que la phase de réalisation portant sur la perception qu'ont les consommateurs de ce qu'est une expérience offensante se révélait très peu problématique en matière de consommation (I). Cela tient sans doute au caractère finalement très rationalisé de l'échange de biens.

La seconde étape, phase proprement critique consistant à « reprocher », est en revanche fondamentale pour le consommateur qui doit nécessairement, pour franchir cette étape, arriver à imputer la faute à son co-contractant (II). Ce processus que l'on pouvait penser relativement naturel en matière de consommation, se révèle en réalité beaucoup plus problématique, en particulier dans les systèmes relativement anonymes des grandes entreprises qui confère la plus haute intensité à la critique.

Une fois le responsable déterminé, il s'agit pour le consommateur soit de « réclamer », soit de se taire (III). Une fois réalisés et reprochés, les problèmes de consommation passent par des étapes intermédiaires jusqu'à une éventuelle réclamation. C'est bien souvent à cette étape qu'ils deviennent visibles, car la personne munie d'un grief va faire appel à d'autres acteurs ou directement interpeller le responsable. Cette phase est souvent vécue comme l'opération la plus décevante, car perçue comme n'atteignant que rarement sa cible véritable. C'est souvent à l'issue de cette phase déçue que beaucoup des personnes interrogées renoncent à faire émerger le litige et, bien évidemment, à l'adosser à une plainte en justice.

Enfin, la quatrième étape est la transformation réelle en litige lorsque la demande est rejetée partiellement ou totalement. C'est lors de cette quatrième étape que s'ouvre la question du recours à la justice (IV).



1. Réaliser le problème : une étape peu problématique en matière de consommation

La réalisation du problème constitue la première étape de la construction des plaintes de consommation. Réaliser, c'est tout d'abord identifier qu'il existe un problème, avant même de pouvoir réellement le comprendre et envisager sa résolution (1.1).

A ce stade de la construction de la plainte, une chose frappe immédiatement, c'est la force de l'émotion qui accompagne cette dernière – parfois des mois après la survenue du problème. La force l'émotion que semble susciter les pépins de consommation s'explique par la perte de confiance envers le co-contractant. Cette dernière constitue donc un indice de la réalisation du « pépin » et va considérablement marquer la trajectoire de la plainte (1.2).

1.1. L'identification du problème

La première partie de l'enquête empirique repose sur un choix aléatoire d'individus pour leur faire raconter un pépin de consommation qu'ils auraient subi. Or, toutes les personnes interrogées, sans exception, ont su raconter de manière détaillée une expérience offensante.

Ce constat est probablement spécifique aux plaintes de consommation dans la mesure où l'échange de biens ou de services fait naître une attente précise chez le consommateur : le bénéfice du bien acheté ou du service souscrit. Le simple décalage entre les prestations attendues et reçues va donc permettre de réaliser le problème de consommation.

En effet, la relation avec le professionnel et le consommateur étant de nature contractuelle, ce dernier a probablement conscience d'être créancier d'une obligation et la réalisation du problème intervient finalement dès que les obligations réciproques n'ont pas été exécutées. C'est donc souvent l'impression de payer trop cher par rapport au service rendu ou ce qui était prévu qui éveille l'attention du consommateur. Ainsi, dans la plupart des entretiens effectués, à la question « comment avez-vous réalisé que vous aviez un pépin de consommation ? », les personnes interrogées n'ont pas su répondre ou ont répondu que cela leur a semblé évident dès lors qu'ils avaient pris conscience du coût financier par rapport au produit ou au service rendu.

Q : Quels sont les éléments qui vous ont permis de prendre acte du pépin de consommation ?

- Eh bien, c'est pas compliqué, j'ai ma retraite, je touche tant par mois. J'ai tant de charge aussi tous les mois et avec les crédits, je rembourse plus que je ne gagne. Donc, résultat des courses, je vais dans le mur, je m'endette de plus en plus.

(Retraité, 65 ans)

-Q : Qu'est-ce qui vous a permis de réaliser que vous étiez face à un pépin de consommation ?

- Je paie un abonnement pour un service, ce service n'est pas assuré par la société et je n'arrive pas à faire raison de ce problème. Je paie pour avoir un accès Internet et téléphone et ça ne marche pas. La constatation, elle est simple.

(Ingénieur, 30 ans)

Q : Donc, finalement, comment résumerai-tu ton problème ? A quel moment as-tu pris acte de ton problème ?

- Bah si tu veux... au début on se demande ce qu'il se passe et surtout si on a fait quelque chose. Et après... c'est dommage pour eux, mais j'ai une très bonne mémoire et je me souviens qu'en septembre 2006, quand j'avais pris l'abonnement, il m'avait bien dit que j'avais un an d'abonnement et qu'après je pouvais partir via une lettre de préavis etc....moi c'est ce que j'ai fait et bon, pour moi, j'étais carré. Et quand tu reçois une lettre où on t'explique que tu t'es engagé pour deux ans, bon là, tu te dis qu'il y a un problème, moi je sais que j'avais pas signé pour deux ans, mais si tu veux, sur le coup, j'ai pas pensé à cette offre téléphonique, je me suis dit que c'était une erreur, qu'ils s'étaient trompés de client, enfin bref, là, pour moi, il y avait un problème, mais c'était pas vraiment un problème, c'était une erreur. Et puis quand ils m'ont appelé pour me demander de l'argent, là j'ai compris que j'avais un problème.

(Etudiant, 27 ans)

Il convient de souligner que la réalisation du problème est fonction des attentes de chaque consommateur lors de son acte de consommation. Il se peut donc tout à fait que la qualité d'un produit pose problème à un consommateur et non à un autre, ce qui semble apparaître comme une forme de non-réalisation du problème. Cette question est celle de la définition même, par l'observateur, de ce qui doit être considéré comme une expérience offensante. Il faudrait, en matière de consommation, soumettre chaque situation au jugement d'un consommateur moyen afin de savoir s'il l'aurait trouvée offensante, mais ce phénomène n'intéresse pas vraiment l'étude du non-recours à la justice centrée sur les situations qui sont ressenties comme étant problématiques par les individus. On ne s'attachera donc pas à saisir la construction des attentes du consommateur, bien que cette question soit au cœur de tous les conflits relatifs à des « tromperies » sur le produit ou service.

Il faut, toutefois, distinguer la phase de *l'identification du problème* de celle de la *détermination de sa consistance*. Ces deux phases ne nécessitent pas toujours le même type d'échanges informationnels. Comme l'a souligné G. Tiffon, là où le différentiel de compétences est faible, voire nul, le client dispose suffisamment de compétences pour identifier seul son problème et, ce faisant, pour formuler clairement et précisément sa demande. En ce cas, la phase d'identification du problème consiste à *saisir une demande* et l'échange informationnel est des plus restreint. A l'inverse, lorsque le différentiel de compétences est élevé, le client est dans l'incapacité de résoudre son problème. Il est même fréquent qu'il ne parvienne pas à l'identifier précisément. Il recourt alors à l'expertise d'un « professionnel » pour, d'une part, établir ce que l'on appelle *un diagnostic* et, d'autre part, prescrire ou mettre en oeuvre le *traitement* nécessaire à la résolution de son problème⁴⁶.

Il est remarquable ainsi de constater immédiatement que dans nombre de cas, le problème (ressenti) n'est pas spécifié, et que le consommateur qui a « réalisé » le pépin s'en remet à d'autres – voire au vendeur lui-même pour le qualifier. On raconte ainsi son histoire, on « explique son problème » sans encore effectuer de qualification :

- Comme je vous l'ai dit, je ne trouve pas normal de payer pour un service et que celui-ci ne soit pas rendu. Donc cette fois-ci, j'ai regardé sur leur site et j'ai vu qu'il y avait un numéro, j'ai donc appelé pour expliquer mon problème.

Q : Pourquoi avoir appelé cette fois-ci et ne pas avoir fait un mail comme la première fois ?

46. Tiffon G., *La création de valeur par le client. De la marchandise service à la théorie du néo-surtravail*, Thèse de doctorat de Sociologie, sous la direction de M. Jean-Pierre DURAND, novembre 2009.

- En fait, le téléphone, c'est plus rapide, même si c'est aussi plus pénible et plus cher. Il faut attendre qu'on vous réponde, mais la première fois, je ne savais pas trop comment expliquer mon problème...
(Mère au foyer, 39 ans)

Ces éléments sont typiques de ce que la sociologie a appelé la « relation de service ». C'est sans doute à E. Goffman que l'on doit la formulation et la modélisation les plus élaborées de ce genre de relation. Goffman, pour élaborer la notion, est parti de la relation patient-médecin. Ce qui est essentiel dans le modèle, c'est qu'il ne se réduit pas à une situation de co-présence, mais qu'il suppose aussi – et sans doute surtout – le fait de dispenser des services personnalisés, c'est-à-dire « ceux dont l'habileté exige une compétence rationnelle et reconnue ». Le modèle ne renvoie donc qu'aux seuls services dispensés par un spécialiste dont les compétences sont reconnues. Ainsi, selon Goffman, si « certaines personnes (ou clients) *se mettent* entre les mains d'autres personnes (praticiens-réparateurs) », c'est que, prenant conscience qu'un objet à eux est endommagé, et qu'ils ne sont pas en mesure de le réparer, ils se sont mis « en quête de spécialiste ». En d'autres termes, en tant que le client *sollicite librement* la compétence d'un spécialiste pour résoudre une difficulté qu'il n'a pas su solutionner par lui-même, en théorie, il « *respecte* la compétence technique du praticien et *fait confiance* à son sens moral pour l'exercice de cette compétence ; il lui témoigne également de la *reconnaissance* et lui verse des honoraires⁴⁷. » Pour G. Tiffon, il reste cependant à savoir ce qui conduit le client à reconnaître les compétences de l'expert. La réponse réside, selon lui, dans le niveau de *dépendance* du client. C'est bien parce que le client dépend de l'intervention d'un expert qu'il est obligé de reconnaître ses compétences : « Pour que le client reconnaisse les compétences de l'expert, il faut qu'il soit dans un état de *dépendance technique*. Il faut qu'il reconnaisse que *sans lui*, il ne parviendrait pas à solutionner son problème. En bref, il ressort de cet exemple que la variable déterminante est moins celle du niveau de compétence de l'expert que celle du *différentiel de compétence*⁴⁸. »

On saisit dès lors que quand ce différentiel de compétence se révèle inexistant, les consommateurs – qui s'estiment dès lors « trompés » – peuvent marquer un ressentiment d'une très grande force. C'est en particulier le cas, quand ils ont à faire à des débutants ou des stagiaires (« qui venait juste de commencer », comme le dit une personne dans l'un de nos entretiens, ou, comme le dit une autre : « la personne la plus incompétente du monde » :

- « Je passe sur le fait qu'il y ait plus d'une demi-heure d'attente. J'ai compris pourquoi ensuite. Elle n'est pas en France ! Voyageant beaucoup, nous sommes ouverts, mais là ? Nous appelons, et la personne qui répond, une jeune femme apparemment mais avec un très fort accent du maghrébin, répond. Au début, je me dis : « c'est bien, ils engagent sans discrimination ». Mais au bout de quelques minutes, je me rends compte qu'elle parle à peine la langue française. Chaque échange d'idée devient très rapidement impossible. Alors j'essaie de lui dire : « Mais passez moi quelqu'un qui parle bien français ». Ça n'avait aucun sens. Mais non, au bout de quelques temps, je comprends que je n'arriverai à rien de cette pauvre femme qui ne semblait de toute façon même pas connaître mon abonnement. Je ne sais même pas si elle savait pour qui elle travaillait. »
(Couple de retraités)

Q : Donc tout d'abord merci de prendre un peu de temps pour répondre à mes questions. J'aurais aimé savoir comment votre litige a commencé ?

- Alors en fait, au début, c'était un problème tout bête qui s'est produit sur mon ordinateur portable, vous savez les petits ordinateurs. Et bien, au bout d'une semaine, sans que je n'ai rien fait pour le provoquer, il est tombé en panne. D'un seul coup, sans rien laisser présager. Impossible de le rallumer. Je me suis dit : « bon, c'est pas grave, j'ai une garantie d'un an, je vais l'apporter au service après-vente là où je l'ai acheté et ils vont me le réparer ». J'ai dû remplir tous leurs formulaires etc, et ils ont pris mon numéro de téléphone en me disant qu'ils me rappelleraient lorsque mon ordinateur serait réparé ou remplacé dans un

47. Goffman E., *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minit, 1968.

48. Tiffon G., *La création de valeur par le client...*, op. cit., p. 132.

délai de 10 jours. Bon très bien, sauf que 10 jours après, je n'avais toujours pas de nouvelles, alors je me suis dit que j'allais attendre encore un peu. En effet, trois jours après, j'ai reçu un texto qui disait que mon ordinateur était disponible et que je pouvais venir le récupérer le jour même au service après-vente. J'y suis donc passée le soir même car j'avais vraiment besoin d'un ordi rapidement. Ils m'ont donné mon ordi et je suis rentrée chez moi. Deux jours après, il a refait la même panne avec les mêmes messages d'erreur.

Q : Et à ce moment là, quelle a été votre réaction face à ce nouveau « même » problème ?

- Oh bah là, j'étais furieuse ! Dès le lendemain matin, je suis allée au service après-vente, j'étais très remontée et j'ai demandé à voir immédiatement la personne qui s'était occupé de réparer mon ordinateur et j'ai demandé s'ils ne se « foutaient pas de ma gueule !? ». Là, ils m'ont dit : « calmez-vous mademoiselle, on va s'occuper de vous ». Tu parles, ils étaient en train de parler dans mon dos. Je leur ai dit que j'étais très mécontente de leur service et qu'il fallait qu'ils me proposent quelque chose, je ne sais pas, soit de me rembourser, soit de me donner un autre ordinateur qui marche. Ils m'ont dit qu'ils ne pouvaient pas faire cela car la garantie était prise en charge par le constructeur et non par eux. Mais alors je leur ai demandé pourquoi ils m'avaient pris en premier lieu mon ordinateur sachant qu'ils n'y feraient rien. Et là, pas de réponse.

(Commerciale, 27 ans)

1.2. Le pépin comme rupture de confiance

Concernant notre recherche, il est particulièrement intéressant de remarquer que les individus qui ont subi un défaut ou un « pépin », sont capables d'une certaine tolérance :

- C'est pas pour casser en fin de compte les gens qui revendent. Moi, je ne suis pas dans l'optique de casser les gens qui revendent, c'est pas de leur faute quoi.

(Etudiant en droit, 22 ans)

- Non bien sûr que non je ne cherche pas à les justifier. Je ne suis pas solidaire avec eux bien sûr puisque je suis leur victime. Je cherche à comprendre ce qui a fait qu'on m'a fait tourner en bourrique pendant deux mois pour rien du tout. Évidemment, je ne pense pas avoir été le seul ni le dernier bien sûr ! Fallait-il envoyer une lettre recommandée pour une demande de remboursement et cela par principe ou bien se plaindre au tribunal de grande instance et tout ce machin !! Non je pense que c'est trop, il ne faut pas exagérer ! Je ne pense pas que c'était un magasin d'escrocs, ils ont juste un peu mal géré et finalement à la fin, j'ai pu avoir mes meubles. Donc tout est bien qui finit bien, juste une mauvaise anecdote quoi ! Rien de plus, le cirque est fini !

(Vendeur dans un magasin de meubles, 28 ans).

- Tout à fait ! Et je sais être reconnaissant par rapport aux gens qui ont su composer. Que les produits connaissent des vices, qu'ils soient cachés ou pas, que l'on se soit mal compris, ce n'est pas grave en soit dans ma tête. Ce qui est grave, c'est de vouloir absolument avoir gain de cause et de prononcer des arguties pour faire en sorte de se défausser de sa responsabilité et étouffer l'affaire. Ça, ça m'énerve au plus haut point.

(Comptable, 40 ans)

L'indice de la réalisation du problème est donc souvent bien plus qu'une réaction devant un objet qui ne marche pas ou un service qui n'a pas été ni complètement, ni parfaitement rendu : c'est une sorte de « rupture de confiance ». C'est en effet au moment où le consommateur s'aperçoit qu'il n'a plus confiance dans la relation qui le lie à son co-contractant qu'il réalise qu'il vit un problème :

Q : Qu'est-ce qui vous permet de dire que vous avez réalisé le pépin de consommation ? Quels sont les éléments qui vous ont permis d'en prendre acte ? Vous considérez-vous comme une victime ? Si oui, comment vous positionnez-vous par rapport à ce sentiment ?

- Bien sûr que je suis une victime. Une victime, n'est-ce pas une personne qui en dépit de ses compétences de défense ne peut rien faire pour éviter que le litige lui tombe dessus ? Nous avons subi les conséquences de cet arnaqueur. Ce qui m'a permis de savoir que je m'étais fait arnaquer, c'est premièrement le téléphone qui n'était plus valide, et cette offre promotionnelle qui sortait de nulle part. Bien qu'il ait des papiers qui semblaient être dans les normes, je me suis fait aveugler par une confiance que je portais à quelqu'un que je ne connaissais pas. De plus, le fait de recevoir des réponses d'autres personnes, j'ai bien compris qu'il s'agissait d'une arnaque.

(Femme, 35 ans)

Pour Michela Marzano, une des composantes essentielles de la confiance réside dans le fait qu'elle place d'emblée celui qui fait confiance dans un état de vulnérabilité et de dépendance. Ainsi, la confiance est fondamentale car elle rend possible le développement de la sociabilité et le fonctionnement de la démocratie, mais elle est aussi dangereuse « car elle implique toujours le risque que le dépositaire de notre confiance ne soit pas à la hauteur de nos attentes ou pire encore, qu'il trahisse délibérément la confiance que nous lui faisons »⁴⁹. En matière de consommation, la confiance se construit bien souvent eu égard à la réputation du professionnel. En effet, cette dernière pèse considérablement sur le choix de l'entrée dans la relation commerciale. Pour cette raison, on peut relever que la réalisation du problème s'accompagne de plus de ressentiment lorsque l'interlocuteur bénéficiait d'une bonne réputation ou avait été recommandé par un proche.

Q : Que s'est-il passé exactement ?

- J'étais parti en voyage aux Comores. Chaque été, je donne des cours à l'université de Moroni. Je venais d'acheter un ordinateur portable, mais celui-ci est tombé en panne juste avant mon départ. Alors, une amie m'a prêté le sien. J'en avais vraiment besoin pour préparer mes cours. J'ai fait le choix de prendre X. Pour moi, c'est la compagnie la plus sûre, surtout avec ce qui se passe en ce moment. Mais j'ai été déçue. A mon retour, j'avais rangé l'ordinateur dans mon bagage à main, pour plus de sûreté. Mais le bagage à main était trop lourd. On m'a dit de le faire passer en soute. A mon arrivée, l'ordinateur avait disparu. Je ne sais pas comment l'expliquer. Je sais pourtant qu'il y était à mon départ. Je ne savais pas comment l'annoncer à mon amie.

Q : Quand est ce que vous vous êtes rendu compte du vol ?

- A mon arrivée à Paris, lorsque j'ai récupéré ma valise : elle était entrouverte. J'ai eu un très mauvais pressentiment. J'ai ouvert pour voir s'il n'était pas cassé. Je l'avais bien mis entre mes vestes, pour le protéger. Et là, surprise, plus d'ordinateur ! Envolé ! J'ai mis une bonne dizaine de minutes à vérifier, à tâter, fouiller...rien.

Q : Qu'avez-vous fait lorsque vous êtes rendu compte du vol ?

- Je suis allée à la borne de la compagnie, à l'aéroport, me plaindre à la personne présente. C'est incroyable. J'étais très énervée. Je ne comprends pas comment une compagnie aussi réputée qu'X. a pu tolérer une telle négligence.

(Doctorante, 37 ans)

- J'ai décidé de faire rénover ma salle de bain et j'ai eu, par l'intermédiaire d'amis, une société qui était très bien et qui s'est avérée être une arnaqueuse. [...]

Q : A partir de quand vous avez réalisé que vous étiez face à un pépin de consommation ?

- Quand je me suis réveillée... parce que j'ai été entre temps malade, j'ai été à l'hôpital trois jours donc ce Monsieur s'est permis des choses qu'il n'aurait pas dû. J'ai cherché tout simplement l'escabeau et je me suis rendu compte qu'il avait disparu. C'est pas très grand chez moi et, d'un seul coup, j'ai réalisé qu'il était venu le matin. Là, c'est comme si on m'avait donné une claque et j'ai regardé avec des grands yeux ce qu'il m'arrivait.

Q : Et à ce moment-là, est-ce que vous vous dites : « je suis une victime » ?

- Oui

Q : Et comment vous vous positionnez par rapport à ce sentiment ?

- Très mal parce que c'était des amis qui m'avaient recommandé cette société, qui étaient très contents. La seule différence entre eux et moi, c'est qu'ils étaient bricoleur. Ils étaient là pendant tous les travaux. Ils avaient refait leur salle de bain, la cuisine, le studio de leur fille et ils étaient très contents.

49 Marzano M., « Qu'est-ce que la confiance ? », *Etudes*, 2010/1, Tome 412, pp. 53-63.

(Retraitée, 70 ans)

Q : Et qu'est-ce qui vous a poussé à réagir ainsi?

- Bah déjà, parce qu'ils m'ont pris mon ordi une première fois et qu'ils me l'ont rendu sachant très bien qu'ils n'avaient rien fait dessus parce qu'apparemment, ils n'avaient rien à me proposer comme solution alors que quand on va acheter chez X., on s'attend à recevoir un service de qualité et des garanties sur les achats, ce que je n'ai pas vu du tout. Et surtout parce qu'ils me faisaient perdre mon temps à force de faire des va et vient, j'ai un boulot moi aussi, merde ! On dirait que les gens se foutent de tout maintenant, c'est quand même inadmissible de la part de X. ça.

(Commerciale, 27 ans)

De manière presque systématique, les personnes que nous avons interrogées et qui ont vécu le problème comme une rupture de confiance manifestent une colère, voire une rage, presque incoercible : ils sont « super énervé », « très en colère » ou « fou de rage ». Il nous semble essentiel de ne pas sous-estimer cette dimension émotionnelle, au prétexte qu'elle ne serait pas décisive au regard du recours à la justice. En effet, ces moments de colère éclairent particulièrement « ce qui se passe » dans la découverte du pépin de consommation, et la nature et la consistance de la plainte. Il est frappant de constater que les émotions d'indignation et de colère sont présentes de manière continue tout au long des étapes de réalisation, reproche et réclamation. Nous allons toutefois nous attacher d'abord à la colère qui accompagne la réalisation.

- Donc je l'achète, je rentre chez moi et je la branche à côté de mon bureau. C'est en plus un peu une lampe américaine style avec des petits tubes fluo. Donc j'étais content. Bon, je la branche et je m'aperçois qu'elle ne marche pas sur le coup. Donc, elle clignotait et ne marchait pas très bien. J'étais très déçu. Un peu en colère aussi car je n'aime pas que l'on me vende quelque chose et que je sois obligé de refaire des démarches derrière pour me plaindre. Quand j'achète quelque chose, j'aime bien que ça marche tout de suite quoi. Je l'ai acheté et quand je l'ai acheté, on me garantit un produit qui est censé marcher. Donc, très déçu et en colère aussi.

(Etudiant, 23 ans)

- J'en avais jusque-là. J'étais énervée avec la société qui me disait qu'elle n'avait rien prélevé, alors que sur mon relevé de compte je voyais noir sur blanc que le prélèvement venait de chez eux.

(Etudiante, 20 ans)

- La première des choses que j'ai faite a été d'aller sur leur site et de leur envoyer un email expliquant dans les détails les anomalies que présentait la montre. Cependant, leur email à eux, c'est-à-dire leur réponse, je l'ai reçue 72h plus tard, donc 3 jours après. Vous vous rendez compte. J'ai quand même pris mon mal en patience. Ils me disaient de tout leur réexpliquer dans les détails, ce que j'avais déjà fait à mon premier mail. J'ai renvoyé un email encore une fois, j'ai ré-expliqué mon problème en détail. Une fois le mail envoyé, ils m'ont répondu cette fois-ci qu'ils allaient s'en charger, qu'ils allaient voir ça avec le service après vente et qu'ils me renverraient un email d'ici 24h. Ensuite, j'étais super énervé, je ne pouvais plus patienter encore même pour un jour de plus car quand vous savez que vous avez acheté une montre qui vous a quand bien même coûté cher, vous vous dites « ah j'ai fait une affaire en l'achetant moins cher que le prix initial », dès que l'on vous envoie et que vous voyez que le produit est défectueux, vous êtes en colère.

(Vendeur, 21 ans)

« J'avais la rage contre X., contre les personnes qui s'occupaient de mon dossier »

(Retraité, 65 ans)

C'est également ce que constate un avocat membre d'une association de conseil :

Q : Et... quelles réactions, ils ont face à tous ces problèmes ?

- Ils sont assez énervés... un peu dépressifs... ils ont... un peu perdu confiance dans les institutions, les prêteurs, les banques... bon... en général, ils sont très revendicatifs ... ils veulent... ils veulent que... d'un coup de baguette magique tout... tout s'élimine et ils veulent rétablir une situation antérieure en fait... pour faire comme si rien ne s'était passé, comme si ils avaient jamais... voilà, j'en avais un qui avait acheté une cuisine... et il voulait que je lui démonte sa cuisine... que j'arrive à lui faire démonter sa cuisine...donc... ce qui est totalement impossible... Et ceux qui ont un compte bloqué ils veulent que leurs comptes redeviennent disponibles...

(Avocat membre d'une association de conseil)

Nous évoquions précédemment que cette colère, qui apparaît dès la réalisation du problème, accompagne en réalité l'ensemble de la plainte de consommation. Elle sera en effet réactivée au moment d'une éventuelle confrontation et de façon décuplée en cas de silence ou de mépris de la part du co-contractant.



2. Reprocher le problème : une question d'imputation de responsabilité

Si le consommateur ne tarde pas à réaliser le problème dès que ses attentes vis-à-vis de la prestation sont déçues, ce dernier n'est pas directement en mesure de réclamer à son co-contractant une résolution du problème.

En effet, le consommateur doit d'abord pouvoir imputer la responsabilité du dysfonctionnement à son co-contractant afin de pouvoir faire naître le reproche. Il doit alors non seulement déterminer qui de lui-même ou de son interlocuteur est fautif. On peut voir, à cette étape, que le poids de la « culpabilité » pèse de façon conséquente sur la possibilité de reprocher (2.1).

Cette « culpabilité » est d'autant plus forte que le consommateur est chargé par le professionnel de procéder lui-même au travail permettant de jouir du bien. Il en va ainsi lorsque le consommateur doit par lui-même réaliser le montage d'un meuble ou l'installation d'un matériel. On constate alors que la culpabilité ressentie par le consommateur dans la survenance du dysfonctionnement rend souvent le reproche plus difficile (2.2).

Toutefois, le travail d'imputation n'est pas un travail solitaire et il est constant, dans les entretiens, que le reproche est souvent rendu possible ou facilité par des tiers (2.3).

2.1. Imputer la responsabilité et « disculper » la victime

Une fois le problème réalisé, le consommateur doit pouvoir imputer la responsabilité du dysfonctionnement à son co-contractant afin de pouvoir faire naître le reproche. Il doit alors déterminer qui est fautif. Or cette imputation n'est pas du tout évidente car elle implique d'abord de pouvoir se sentir victime. S'opère alors une anticipation de ce que l'on pourrait leur reprocher, en tant que consommateur. Il ne s'agit donc pas seulement de savoir si le professionnel est fautif, mais si le consommateur, lui-même, ne l'est pas. Sans quoi, la responsabilité ne sera que partielle et le reproche sera plus difficile à formuler.

Cette difficulté est palpable dans les entretiens car la question de savoir si le consommateur se sent victime se révèle souvent ambiguë et conduit le consommateur à devoir se justifier :

Q : Est-ce qu'aujourd'hui vous vous considérez comme une victime ?

- Oui et non. Oui, dans la mesure où les établissements de crédit ne vérifient pas la recevabilité de leur crédit, l'endettement des personnes. Non, parce que bon, je n'ai jamais su gérer mes finances et, à la limite, je savais que je faisais des conneries en faisant des emprunts mais bon, quand vous avez votre cuisinière qui tombe en panne, votre machine à laver qui ne marche plus ou que vous avez un appareil acoustique de 18 000 frs à payer, et bien, vous n'avez pas le choix. Donc, si vous voulez, il y a des dépenses pour lesquelles je paye, style la mutuelle, mais qui ne rembourse pas intégralement. Alors quand vous avez un appareil dentaire de 3 000 € à payer... J'ai une voiture que j'ai achetée au moment de mon licenciement. C'est une voiture d'occasion, elle est de 92, mais l'année dernière, j'ai eu un contrôle technique et 3000 € de réparation. On fait comment ?

(Alain C., Surendettement)

Q : Est-ce qu'aujourd'hui, vous vous considérez comme une victime ?

- Bah, complètement ! D'avoir été trompés, floués, de se dire, mais la personne qu'on a eu en face de nous, on l'a vu plusieurs fois, on y est allé avec notre fille, il nous a affirmé des choses qui étaient fausses... Nous aussi, on a signé, mais on a signé en lisant un papier qui pour nous était clair parce qu'en plus, il nous avait bien détaillé les choses et c'était marqué, donc, pour nous, il n'y avait aucune ambiguïté. Donc là, on se dit « est-ce que la personne savait ? » Comment on peut vendre un produit... mentir... On se demande même si le conseiller était au courant de tout. Bon, maintenant oui, il l'est. Pas de tout parce qu'on l'a eu au téléphone et il nous a dit que de toute façon, on avait signé, que ce n'était pas de sa faute, mais qu'il ne comprenait pas qu'on ait dépassé les 6 %. [...] On connaît rien au droit. Si on avait su, on aurait peut-être pris un avocat quand on a contracté notre prêt immobilier mais qui prend un avocat quand on contracte un prêt immobilier ? Pas beaucoup de personne.

(Mme F., problème relatif à un prêt)

Q : Quand vous avez réalisé que vous aviez un souci de consommation, est-ce que vous vous êtes considéré comme une victime ?

- Je ne sais pas... je suis un peu hésitant avec le terme « victime ». En fait, c'est une incompréhension quoi. Je peux parler d'incompréhension parce que je ne sais pas ce qu'il se passe. [...] Il y a un manque de confiance et en plus, avec la publicité, on parle des maisons de crédit, donc je fais maintenant attention.

(Jean- Aimé M., problème relatif à un crédit revolving)

Q : Est-ce que vous vous considérez comme une victime ?

- Non. Parce que, si vous voulez, c'est ce que dit X., enfin, je ne vais pas me bagarrer là-dessus. Ils disent : « ben non, y a pas d'enjeu ». A mon avis, y en a un. Mais ce n'est pas mon objectif principal. Il se trouve que je suis en situation financière difficile suite à un déménagement, donc moi, je ne peux pas payer cette réparation. Et pour beaucoup de gens, quand on regarde sur Internet, y a un vrai désarroi. C'est pas parce qu'on a une L. qu'on est forcément riche et surtout quand on a un pépin comme ça. Et surtout, que ce pépin là arrive aussi sur d'autres véhicules qui ont le même moteur. Beaucoup de gens sont dans le désarroi, certains sont un peu affolés de voir le coût de cette réparation et de ne pas savoir quoi faire.

[...] Quand vous vous sentez victime de quelques choses, vous essayez de défendre vos droits. En plus, ayant des acquis de savoir à qui s'adresser ben c'était un peu naturel pour moi de venir voir Que Choisir.

Q : Ca veut dire que vous vous êtes senti à un moment donné victime ?

- Oui, au sens de quelque chose qui va contre mes droits. Contre des droits normaux. A savoir que, en l'occurrence, là, quand il y a un défaut de fabrication, il y a un article du code civil dont je ne me souviens plus du numéro qui traite de la question et le constructeur, le responsable de ce défaut est censé rembourser à 100 %.

(Jean-Pierre G., vice caché sur sa voiture)

- Je suis une arnaquée et en plus, j'ai payé la totalité des travaux avant de vérifier. Ca c'est ma grave erreur, je reconnais, c'est comme si j'étais à confesse hein... Je confesse que j'ai fait une grave erreur et que je paie très cher puisque le travail n'est pas fini.

(Germaine D., litige entreprise de maçonnerie)

En revanche, le reproche est évident lorsque le consommateur est persuadé de ne pas avoir commis de faute.

- Moi, ce qui m'a mis hors de moi, c'est qu'ils me réclamaient de l'argent et qu'ils m'ont menacé de couper le gaz si je ne payais pas.

Q : Et à ce moment-là, est-ce que vous vous êtes considéré comme une victime ?

- Ah bah oui ! Je me croyais vraiment en plein roman de Kafka ! Parce que, vous savez, vous envoyez au service client une lettre avec accusé réception avec toutes les photocopies et tous les documents (factures, lettres qu'ils m'avaient envoyées, et tout), et vous n'avez jamais de réponse.

(Mme C., problème de facturation)

Dans une affaire qui concernait une facturation téléphonique lors d'un voyage international, la cliente reprochait à son opérateur de ne pas lui avoir correctement expliqué la facturation lorsqu'elle avait

cherché à connaître ces informations. Le reproche devient alors naturel dans la mesure où elle s'était donné du mal pour être informé avant son départ. Elle ne se sent donc aucunement fautive.

Q : Est-ce que vous vous considérez comme une victime ?

- Dans la mesure où effectivement il n'y a pas de transparence... Quand on ne se donne pas de mal pour être informé, c'est une chose. Mais quand on téléphone ! J'ai téléphoné avant de partir, et au retour, on vous dit, ah oui, on connaît très bien ce système, voilà comment ça fonctionne. On pouvait me le dire avant de partir non ?

2.2. La responsabilité du consommateur dans le pépin, conséquence de sa mise au travail

La sociologie économique a montré depuis peu que les clients participent directement à l'efficacité productive des services lorsque, placés dans certaines situations, ils entrent dans le flux de production ou, si l'on préfère, intensifient et « rationalisent » leur contribution informationnelle au cours de la relation de service⁵⁰. G. Tiffon a particulièrement étudié certaines innovations organisationnelles et a montré leur nature toute particulière qui est, non pas d'intensifier, le travail, mais de le réduire en développant, autant que possible, la contribution des clients au procès de production du service. C'est ainsi qu'il analyse d'abord le principe du *discount* – une stratégie de profit venue des Etats-Unis qui consiste à comprimer la marge nette réalisée dans la vente de chaque produit afin d'augmenter le volume de ses ventes. Pour autant, dans ce cas, la baisse des prix que rend possible cette compression des marges nettes n'est pas suffisante, à elle seule, pour réaliser d'importants volumes de vente. La stratégie de maximisation du profit, supposait alors de comprimer aussi au maximum les coûts d'exploitation. C'est, comme le montre G. Tiffon, ce qu'a fait la grande distribution. Elle a, d'une part, réalisé des économies d'échelle en important des Etats-Unis la formule du supermarché pour les articles alimentaires, puis en inventant l'hypermarché, en étendant la formule au domaine non alimentaire. Surtout, elle est parvenue à comprimer ses frais de personnel grâce à une innovation organisationnelle, à l'époque révolutionnaire : le *self service* : « Cette nouvelle manière de vendre a, en effet, permis de remplacer le traditionnel face-à-face client/commerçant par le face-à-face client/marchandise » : « si, autrefois, les commerçants vendaient à la main, article par article et client par client, avec le *self service*, les marchandises deviennent en accès direct. » En se substituant au vendeur, les clients ont ainsi permis de considérablement réduire le travail nécessaire à la vente de chaque marchandise⁵¹.

Le *self service*, parce qu'il constitue un puissant levier d'accroissement de la productivité, s'est rapidement imposé dans la majorité des commerces, avant de s'étendre peu à peu à la plupart des activités de service. Mais cette extension supposait que les clients finissent par intérioriser leur rôle dans le procès de production du service. S'est ainsi opérée une sorte de *socialisation organisationnelle étendue* (ou transversale) dans la mesure où la généralisation du *self service* a entraîné l'émergence d'une *nouvelle procédure de consommation*⁵². « En effet, en l'espace de quelques décennies, la norme a progressivement changé : si, autrefois, le premier réflexe des clients était de solliciter un expert en *front office* pour être conseillés ou servis, aujourd'hui, les clients ont pris l'habitude de se servir et de se renseigner par eux-mêmes, c'est-à-dire de chercher l'information seuls (trouver le produit, son prix, ses caractéristiques techniques, la manière de l'utiliser, etc.), et de ne solliciter les experts en *front office*

50. Cf. Tiffon G., *La création de valeur par le client...*, op. cit. ; voir aussi Dujarier M.-A., *Le travail du consommateur. De Mcdonald à ebay : comment nous coproduisons ce que nous consommons*, Paris, La Découverte, 2008.

51. Tiffon G., *La création de valeur par le client...*, op. cit., p. 218-219, *passim*.

52. *Ibid.*, p. 228.

que si, et seulement si, cela est nécessaire, c'est-à-dire que s'ils souhaitent des informations complémentaires ou rencontrent un problème (rupture de stocks, mauvaise affichage des prix, etc.). »

A l'évidence, cette socialisation suppose aussi une transformation des compétences des clients. En particulier, quand en l'absence de face-à-face, à domicile, en revanche, les clients sont seuls, et ils ne disposent d'aucune aide, en particulier de celle d'experts en *front office*. Si les clients peuvent utiliser les conseils d'autres clients – c'est le cas des forums Internet, dédiés à tel ou tel aspect de la consommation –, cela ne peut de plus en plus se réaliser justement qu'avec une socialisation à l'usage d'Internet. Or, il est tout sauf naturel de savoir utiliser un ordinateur (souris, clavier, imprimante, etc.) et Internet (installation, navigation, etc.). Pour certains clients, la socialisation à l'usage d'un ordinateur et d'Internet constitue, comme le souligne G. Tiffon, une véritable barrière à l'entrée dans ces nouvelles formes de consommation. La consommation requiert alors une véritable formation, pour laquelle, dans de nombreux cas, ils « doivent mobiliser leur capital social et solliciter l'aide d'un tiers dans leur entourage, ou bien, disposer d'un capital économique et payer un professionnel à cet effet – ce cas de figure concerne tout particulièrement les seniors. » : « Autrement dit, moins les situations de service offrent de ressources pour accompagner les clients dans leur socialisation, plus ces derniers doivent disposer de ressources personnelles (compétences techniques, capital social, capital économique, etc.) pour se former et plus, par conséquent, le manque de ressources personnelles devient source d'inégalités et « d'exclusion » de certaines modalités de consommation⁵³. »

- Alors, c'était chez X. A cette époque, ils proposaient aux étudiants de s'inscrire par Internet, et de s'abonner en un seul clic, l'offre disait que les trois premiers mois étaient gratuits et qu'ensuite, je paierai vingt six euros par mois, ou vingt neuf, ça dépendait de ce que tu allais prendre. Comme moi, je voulais le minimum, c'est-à-dire Internet et le téléphone, ça devait me coûter vingt six euros par mois [...]. Donc, j'ai appelé un numéro que j'avais trouvé sur Internet et l'opératrice m'a bien confirmé que les trois premiers mois étaient gratuits. Elle me demande mes numéros de carte bleue et le tour est joué. [...] Donc, je lui donne les numéros de ma carte bleue et je lui demande l'installation à domicile pour un euro de plus, elle me dit que ce n'est pas nécessaire parce que c'est un jeu d'enfant et j'insiste pour l'avoir. [...] Donc, je reçois le modem, une sorte de boîte noire avec des câbles de couleurs différentes. Bon je feuillette un peu la notice, et c'était facile, mais bon pour un euro de plus j'allais avoir une assistance, alors pourquoi s'en priver.

Donc, je laisse passer quelques jours et j'attends qu'ils me recontactent pour me dire quoi faire. Ils le font après quinze jours. En fait, ils m'ont envoyé une lettre avec mon E-mail et comme quoi il fallait activer la connexion. Alors, c'est là que les problèmes commencent.

D'abord, je les appelle une première fois pour leur dire : « Où est l'installation à domicile ». Bon, on me fait attendre au téléphone pendant longtemps, je ne me rappelle pas, mais je sais qu'à l'époque mon forfait de dix huit euros par mois, je l'épuisais en dix minutes avec les appels vers X. Bref, j'attends et là, une opératrice me dit que dans mon dossier, il n'y a pas de demande « d'installation à domicile ». Je deviens fou de rage, je crie comme pas possible. Et elle me dit : « Ce n'est pas moi qui est traité votre dossier, je ne peux rien faire pour vous, vous devez faire l'installation vous-même ». Je crie encore un bon coup et je demande à parler à un responsable mais là, y a une tonalité qui m'annonce que mon forfait téléphonique est épuisé, ça coupe et là je suis seul au monde [Rire]. Non, ce que je veux dire, c'est que, dans ces moments-là, tu te sens vraiment comme celui à qui le pire arrive. Donc, j'étais tellement énervé que j'ai laissé le modem comme ça et je ne l'ai pas touché. Deux jours après, je décide de m'y mettre, et je fais le branchement, qui était relativement simple, mais là il n'y a rien qui marche. Bon, je me dis que ça va venir tout seul, donc j'éteins l'ordinateur et j'attends le lendemain. Le lendemain, première des choses que je fais au saut du lit c'est d'allumer l'ordinateur pour voir si la connexion est faite, rien. Je me rappelle pas exactement de ma rage à ce moment-là, mais tu vois, le fait d'en parler me donne des bouffées de chaleurs, franchement, c'est grave, y a pire mais bon. »

(Employé de banque, 26 ans)

53. *Ibid.*, p. 238, *passim*.

L'une des conséquences de cette « mise au travail⁵⁴ » des clients est le transfert pour partie de la responsabilité de la mise en marche et du fonctionnement des objets achetés. Le client devant, dans de nombreux cas, monter (comme chez certains marchands de meuble), effectuer lui-même les branchements électriques des biens électroniques, installer lui-même certains logiciels, ils craignent, dans de nombreux cas, que le caractère défectueux du bien ne le leur soit imputé :

- Si mon objet ne fonctionne pas, oui il y a un problème, mais bon ça peut être, heu... je ne sais pas, les piles que j'ai mal mises ou un fil mal connecté, enfin ce que je veux dire c'est que ça ne va pas si le problème ne vient pas de moi. Si la console ne marche pas, ce n'est pas ma faute, ni celle de mon fils, c'est un problème lié à la machine pendant la construction ou je ne sais pas.
(Mère au foyer, 39 ans)

- Oui j'avais déjà eu un premier souci concernant l'achat d'un pull que j'avais fait aussi chez X. Quand j'ai reçu le pull, il était trop petit au point qu'il irait bien à un jeune garçon de 5 ans. [Rires]. C'est vrai que j'exagère quand je dis 5 ans, mais c'est juste pour vous faire voir à quel point c'était petit pour quelqu'un qui a une forte corpulence. Quand j'avais envoyé un email, on m'avait répondu pour me dire que ces pulls n'existaient qu'en taille unique. Mais là, je me disais que c'est moi qui n'avais pas trop fait attention aux tailles lorsque j'achetais.
(Vendeur, 32 ans)

L'imputation de la responsabilité que suppose la réclamation devient infiniment plus difficile, et se retourne parfois en une auto-imputation (« C'était ma faute »). De cette difficulté, témoignent les très nombreuses occurrences, dans les entretiens réalisés de dénégations de l'éventuelle « faute » commise par le consommateur lui-même, et la tentative de la reporter sur le vendeur : « Ce n'était pas ma faute mais la leur », « c'est leur faute et pas la mienne », sont ainsi des expressions que l'on a souvent entendu prononcées.

2.3. Un reproche facilité ou suggéré par les tiers

La détermination du responsable résulte d'un processus dans lequel le consommateur est obligé de construire une argumentation. Par exemple, dans l'entretien qui suit, le problème est réalisé, mais c'est réellement la compétence juridique que va acquérir le consommateur lors d'un cours à l'université qui va lui permettre de savoir ce qu'il doit reprocher et comment le reprocher :

Q : Et alors, comment as-tu réagis face à ce problème ?

- Alors, au début, je ne savais pas trop quoi faire, au début je me suis un peu... Enfin j'ai pas trop répondu, quoi. J'étais là : « bon bah, je sais pas comment ça va se passer ». Ils ont commencé à être insistants, à mettre des pénalités en plus, ce qui faisait que la note augmentait, augmentait, augmentait, hein... je crois que le maximum, de souvenir, tout compris, avec les pénalités et tous, on arrivait à un truc comme 572 € je crois, donc plus de 3000 francs pour ceux qui se souviennent. Et bah, quand on est étudiant, on n'est pas vraiment à la fête. Alors, évidemment après, ils deviennent gentils : « vous savez, on peut faire des facilités de paiement », des trucs comme ça. Et là, je me dis « ils ne sont pas en train de se foutre de moi, là, ils sont bien gentils, mais moi, je n'avais jamais rien demandé ».

Q : Et à ce moment-là, tu avais déjà envisagé quelque chose ? En termes de réponse, de solution ?

- Bah, déjà, on se rend compte qu'on est dans son bon droit, on se dit bon qu'est-ce qu'on fait ? Et en plus ça tombait bien puisque, en fait c'est à ce moment-là... bon cela a un peu traîné en longueur, jusqu'au jour où je suis arrivé à la fac de droit [l'interviewé avait fait un IUT de gestion auparavant], où on nous a appris plein de petites choses, se balader dans les arrêts de Cour de cassation et j'ai cherché et j'ai trouvé une

54. Pour reprendre l'expression de Tiffon G., *La création de valeur par le client...*, op. cit.

condamnation de la Société Française de Radiotéléphonie, déjà condamnée pour ce genre de pratique : un contrat unilatéral.
(Etudiant, 27 ans)

L'ensemble des entretiens nous ont permis de constater que la recherche du responsable se fait rarement sans médiation, qu'il y a presque toujours un tiers qui intervient. Le travail d'imputation des responsabilités n'est donc pas un travail solitaire. Au contraire, l'interaction avec les tiers est fondamentale à cette étape. Comme le souligne L. Pinto, le consommateur individuel doit compter avec l'action d'un ensemble d'agents et d'organismes qui contribuent à définir le « problème » en lui assignant un statut. Ces intermédiaires permettent une pénétration des catégories juridiques dans la sphère des conflits quotidiens (« faire connaître ses droits ») : la tâche qui fonde la raison d'être de ces intermédiaires est de tirer de l'impuissance une foule de « victimes » autrement promises au silence, à l'injustice, mais en évitant autant que possible le recours à la voie formelle des tribunaux. Ainsi, ces agents ont une fonction décisive dans la construction sociale du « litige de consommation »⁵⁵.

Il faut également souligner l'importance de l'image qui est renvoyée par les tiers à qui l'on parle du conflit. Ainsi, pour William L.F. Felstiner, Richard L. Abel, Austin Sarat, une des propriétés des griefs est qu'ils sont réactifs : les litiges prennent la forme de demandes et de réponses par l'adversaire, les agents, les figures d'autorité, les compagnons, les intimes. De la même façon, pour Louis Pinto, « la formulation d'une plainte dépend d'un processus collectif de validation qui touche non seulement à la nature proprement juridique du litige mais aussi à l'opportunité d'une suite, à sa recevabilité sociale : conseillers, avocats, magistrats, policiers ainsi que proches contribuent à dissuader de s'engager ou, au contraire, permettent de « garder le moral » – ce qui est d'autant plus nécessaire que l'action risque d'être longue ou complexe »⁵⁶. La publicisation de la plainte par la sollicitation de tiers au conflit constitue une question centrale dans cette étude. Dans son article, Louis Pinto constatait que l'appareil judiciaire, la presse, les associations, les conseillers, réalisaient en réalité un même travail d'officialisation, en permettant au consommateur de « se faire entendre » avant de prendre éventuellement la parole face au co-contractant. Différents acteurs sont donc « à l'écoute » des consommateurs et contribuent à faire évoluer le conflit. Selon l'Eurobaromètre 2004, 85% des sondés s'étant plaint par écrit ne demandaient pas d'aide pour le faire, 14% demandaient de l'aide à un ami ou à un membre de la famille, 7% à un avocat, et 7% à une association de consommateur. En revanche, aucun chiffre ne rend compte de ce phénomène pour l'ensemble des conflits, y compris ceux qui n'ont pas entraîné de plainte.

Les proches sont généralement les premiers à émettre un jugement sur la situation, ils vont confirmer (1^{er} extrait), voire imputer la responsabilité au consommateur ou à son co-contractant (2^{ème} extrait).

Q : Donc c'est leur réaction qui t'as fait comprendre que ça allait être compliqué ?

- Ouais, c'est ça. Quand tu as en face de toi des gens pas très agréables, qui utilisent une manœuvre pour que l'on reste chez eux... parce que c'était ça le truc : le but, c'était que je renonce à partir. Et tu vois, j'en ai discuté avec ma mère et elle m'a dit que j'avais raison, qu'ils essayaient de me faire peur, tout simplement. Et puis moi, quand je me rends compte que bon, a priori, on est en train de se faire avoir, bah j'ai tendance à m'énerver un peu. Et puis, je considère que c'est plus simple de s'énerver contre une institution que contre une personne physique donc j'hésite moins.

(Etudiant, 27 ans)

55. Pinto L., « Du "pépin" au litige de consommation », art. cité, p. 69.

56. *Ibid.*, p. 75.

- Donc suite à cette affaire, j'étais revenu dans le vert, mais trop tard, donc j'étais interdit bancaire puisqu'il m'avait rejeté des chèques, donc ce n'était pas terrible. Et si vous voulez, dans mes connaissances, j'ai un ami dont le père travaille dans une banque et je me suis dit : « pourquoi ne pas le contacter, pour lui expliquer mon histoire ? », vu que le fait d'être interdit bancaire, c'était déjà pas évidemment, mais surtout qu'ils continuaient à me retirer de l'argent pour les agios, les intérêts débiteurs, etc. Et je risquais de nouveau de tomber dans le rouge. Bref, j'appelle le père de cet ami et je lui explique le déroulement de l'affaire et là je lui précise, c'est pour ça que je vous l'ai dit tout à l'heure, qu'ils ont, à la banque, rejeté mes chèques et seulement après, qu'ils m'ont prévenu. Et donc là, le père de cet ami m'explique tout simplement qu'ils n'ont pas le droit, qu'ils violent la loi, que c'est interdit de prévenir après avoir rejeté les chèques. Donc moi, je regarde sur internet et tout et là, je me rends compte effectivement que c'est une pratique interdite et donc là, je commence à réaliser qu'il y a un problème, que ce n'est pas normal et qu'il va falloir que je réagisse.

Q : D'accord, je comprends mieux. Et... je me permets de vous poser cette question, si vous êtes revenus dans le vert, la banque n'aurait pas pu s'arrêter là ?

- Bah si vous voulez, ça aurait été la meilleure solution, mais j'ai renfloué mon compte trop tard, vous avez un certain délai pour ce genre d'opération, mais c'était trop tard.

Q : Donc finalement face à votre problème, votre réaction a été trop tardive ?

- [Silence], Oui, quelque part, mais bon, je ne vais pas non plus le fabriquer cet argent, donc à la base c'est vrai que la solution la plus simple et à la limite la seule, c'était de remettre mon compte dans le vert, mais je n'ai pas pu... mais faut pas oublier comme je vous l'ai dit, qu'en réalité le problème ce n'était pas moi, c'était la banque qui avait violé la loi !

(Employé, 30 ans)

Dans le cas de ce consommateur, la réaction des proches va être absolument décisive dans la trajectoire de sa plainte :

Q : A partir de quand avez-vous été sûr de votre choix ? Quel type de plainte avez-vous choisi ? Comment avez-vous porté plainte ?

- D'accord... bah, tout d'abord, je peux vous le dire maintenant, je n'ai jamais vraiment été sûr de mon choix. En fait, c'est surtout parce que ma mère, mes collègues de travail, enfin bref, mon entourage m'a poussé à porter plainte, parce que, selon eux, j'étais une victime : la banque avait pas le droit de refuser mes chèques et de me prévenir seulement après et puis la façon dont ils m'ont traité... enfin bref, si j'ai choisi de porter plainte c'est surtout que j'ai eu l'impression que c'était le meilleur choix.

(Employé, 30 ans)

A côté des proches, les différents entretiens ont attiré notre attention sur d'autres acteurs, professionnels, qui interviennent à la fois pour informer et, comme nous le verrons par la suite, à mettre en forme juridique le reproche. Les services juridiques des entreprises, les conseillers juridiques accessibles en raison de la souscription d'une assurance en cas de litige, les associations de consommateurs permettent également de déterminer qui est responsable. Il est toutefois intéressant de constater que l'écoute diffère considérablement d'un acteur à l'autre. Louis Pinto, en étudiant la sélection des plaintes au sein des associations de consommateurs, constatait que la plainte idéale, et donc celle qui était le mieux prise en compte, était celle qui dénonçait un abus provenant d'un déséquilibre entre consommateur et professionnel. On peut donc penser qu'en dehors de ces plaintes, l'écoute est moindre, voire inexistante, et que les consommateurs sont renvoyés à d'autres instances.

Le recours à une association (par exemple de consommateur ou de conseil et d'information comme les ADIL, mais il peut s'agir aussi dans certains cas d'association informelles ou *ad hoc*), permet de recevoir une information, de construire le cas, de manière presque juridique, mais surtout, de « mettre en série » des pépins. Cette mise en série peut s'analyser comme la première condition de possibilité de construction d'une affaire (publique et/ou judiciaire).

- Déjà, ils m'ont informé qu'il existe bien des personnes avant moi qui ont déposé une plainte contre cette même société...ce qui ne m'a pas du tout réconforté.... Et que pour le moment ils ne peuvent rien faire à cet

égard. Mais, ils m'ont conseillé d'aller voir ce que le « service des répressions des fraudes » peut faire pour moi.

(Ingénieur automobile, 28 ans)

- Récemment j'ai acheté des trucs sur Internet en Allemand. J'ai payé par virement bancaire. Donc, c'est-à-dire que vous n'avez pas tellement de preuve ou tellement de recours. Internet c'est un peu la jungle à ce niveau-là. Avec des marchands reconnus et avec des paiements sécurisés, on arrive à avoir une certaine sécurité. Et encore, on peut voir sur internet que ça peut arriver avec des grandes enseignes qu'il y ait beaucoup de problèmes. Donc, c'était avec un particulier, avec un allemand. J'ai envoyé des sous. Il y a le reçu, j'ai la preuve, c'est débité de mon compte. L'autre a un compte donc il a bien reçu les sous et je n'ai jamais rien reçu en retour. Je ne suis pas le seul dans ce cas-là. C'est-à-dire qu'on est dix à avoir commandé la même semaine. Dix dans le même cas, c'est-à-dire que nous sommes en dehors du concours de circonstance. On est dans un cas concret d'arnaque. Et J'en suis à ce moment où je fais l'effort... et là, encore une fois, il faut désacraliser un peu ce côté « droit ». J'ai fait directement un appel par internet étant donné que l'on est sur internet. Ça se passe avec un allemand. On est en train de se mettre ensemble avec les internautes qui sont concernés. Et donc on est deux à être très motivés. Bon, je m'y connais bien en achat / vente sur internet. Je suis assez moteur et il y a un anglais avec moi qui est assez moteur. On est en train de porter plainte au commissariat de Cologne parce qu'il habite à Cologne et on est en train de tout mettre en place pour faire valoir nos droits encore une fois.

(Ingénieur en application informatique, 30 ans)

Q : Bien sûr, et prendre contact avec une association de défense des consommateurs ça t'a rassurée ?

- Oui, ça a été une bonne chose. Tu te sens un peu plus soutenue, c'est assez important. Oui, ça a été une étape décisive.

Q : Et alors là, t'as pris ta décision, il reste quoi à faire? Choisir un type de plainte?

- Oui et c'est pas si facile ... Il faut dire que quand on s'aperçoit, quand tu lis d'autres témoignages que d'autres se sont fait avoir de la même façon... oui ça te console un peu, et puis leur réaction te donne des idées, en fait sur les où ils en sont, on voit où ils en sont. On n'avance plus à l'aveuglette ...

(Professeure des écoles, 45 ans)

Une attention toute particulière doit être portée aux groupes d'échange que sont les forums Internet dédiés aux consommateurs. Pour N. Curien, E. Fauchart, G. Laffond, J. Lainé, J. Lesourne, et F. Moreau, « un des usages d'Internet est de permettre aux individus de s'exprimer et d'échanger des informations et des opinions : les *chatrooms* sont ainsi des lieux virtuels où les internautes partageant les mêmes centres d'intérêt mettent en commun leurs expériences et s'influencent réciproquement dans leur jugement »⁵⁷. Il s'agit en effet de faire partager les expériences de consommation en expliquant le problème rencontré et en prodiguant des conseils. Ces derniers ne sont pas des conseils émanant de professionnels, mais on ne peut que constater qu'ils en prennent souvent le tour. La réponse au problème de consommation est alors formulée en termes juridiques.

De façon générale, les forums de discussion s'organisent autour d'un intérêt partagé pour un sujet donné (ici le problème de consommation) et vont donc se retrouver au fondement des réseaux de communication interpersonnelle tels qu'il ont été décrit par E. Katz et P. L. Lazarsfeld⁵⁸. Ainsi, les acteurs du forum partagent leur expérience de pépin de consommation et forment un groupe réunissant des personnes indépendamment du cercle familial ou amical et indépendamment des questions de classe sociale ou catégorie socio-professionnelle. On ne peut négliger l'importance de ce type d'échange dans la construction des plaintes de consommation. En effet, on constate, à partir des entretiens, que les consommateurs qui ont été rechercher des informations sur ce type de forum ont

57. Curien N., Fauchart E., Laffond G., Lainé J., Lesourne J., Moreau F., « Forums de consommation sur Internet. Un modèle évolutionniste », *Revue économique*, Numéro Hors Série Economie de l'Internet, 2001, pp. 119-135.

58 Katz E., Lazarsfeld P., *Influence personnelle*, Paris, Armand Colin, 2008.

sensiblement modifié les choix qu'ils auraient fait individuellement. La décision d'un agent est donc influencée par l'information dont il dispose sur le comportement des autres agents.

- En fait je suis d'abord allé voir sur internet si c'était arrivé à d'autres personnes, j'ai vu 300, 400 personnes au moins à qui c'était arrivé. C'était arrivé à toutes les personnes qui avaient acheté ce téléphone. Donc ça bloquait le téléphone et ça faisait qu'on perdait tout. J'ai appelé le service client de X., j'avais vu qu'ils remplaçaient les téléphones. J'ai essayé de voir parce que j'avais des choses dedans et que j'aurais bien aimé les garder comme mon répertoire, ce genre de truc. Donc j'ai appelé X. pour qu'il me dise ce qu'il en était et pour savoir si je pouvais récupérer mes données. Ils n'étaient pas au courant de savoir si on pouvait les récupérer mais ils étaient plutôt pessimistes parce que c'était relativement grave et que ça bloquait vraiment tout. Au-delà, j'ai dû appeler le service pour le remplacement, donc là ça a pris une dizaine de minutes alors que c'était tout le monde pareil sur internet. Je répondais aux questions en anticipant même des fois. Ça a pris du temps, fallait répéter les choses à chaque fois.

[...]

Q : Tu as dit que tu étais d'abord allé voir sur internet, Sur quel site ?

- J'ai fait une recherche avec « problème 6086 », enfin j'ai fait un truc assez descriptif et je suis tombé sur plein de sites différents.

Q : c'était quel genre de sites ?

- Ben des forums amateurs, ce genre de chose

Q : C'était des sites généraux ou spécialisés ?

- Il y avait les deux. Il y avait des sites qui parlaient des téléphones portables, même des sites juste sur ce téléphone portable, et d'autres plus généraux où les gens en parlent sur les forums.

Q : C'était quoi le thème de ces sites ?

- Des forums, des forums de consommateurs, et des forums généralistes où il y a un peu de tout où on pouvait se plaindre, des fois des trucs un peu plus techniques, de téléphonie, et aussi des choses qui parlaient de ce téléphone-là précisément, il y avait des articles qui décrivaient les caractéristiques du téléphones et même voire éventuellement qui signalaient ce problème.

(Etudiant, 22 ans)

Q : Quelle démarche avez – vous effectué ensuite ?

- Je ne connaissais pas très bien la démarche à suivre. Un ami m'a conseillé d'aller voir sur le site internet www.arnaques.com. Cela était déjà arrivé à d'autres personnes et j'ai lu leur témoignage.

(Doctorante, 37 ans)

Les forums constituent donc des ressources non négligeables pour arriver à trouver un responsable et se décharger de sa culpabilité, notamment lorsque l'entourage n'a jamais connu ce genre de pépin :

Q : Vous avez demandé conseil à un ami ou a votre famille... à quelqu'un qui...

- En fait, J'ai regardé sur Internet les démarches à suivre parce que personne dans mon entourage n'a eu ce genre de problèmes, c'est tout de suite plus compliqué pour moi.

(Serveuse, 30 ans)



3. Réclamer ou se taire : *Exit* et *Voice* face aux pépins de consommation

L. Pinto⁵⁹ proposait, pour analyser les suites données aux « pépins » de consommation, de reprendre les termes d'Albert Hirschman, la « défection » ou la « protestation »⁶⁰. Nous allons donc tenter de revenir sur ces deux possibilités.

En 1970, A. O. Hirschman publiait son ouvrage *Exit, voice and loyalty, Responses to Decline of firm*⁶¹, et mettait en évidence l'existence d'un choix entre défection (définie comme le fait de passer à la concurrence) et prise de parole (définie comme toute tentative visant à modifier un état de fait jugé insatisfaisant⁶²) pour le consommateur confronté à une baisse de qualité d'un produit.

L'auteur envisage la défection et la prise de parole comme le reflet de la distinction entre économie et politique : « La défection relève de la première, la prise de parole de la seconde. Le consommateur qui, mécontent d'un produit d'une firme, se tourne vers le produit d'une autre utilise le marché pour défendre son bien être et améliorer sa position ; [ce type de procédé] est impersonnel – la confrontation directe du client et du producteur est exclue, ainsi que tous les impondérables qu'elle implique. Il est indirect – le redressement de la firme advient par la grâce d'une main invisible, comme le contrecoup inintentionnel de la décision prise par le consommateur. La prise de parole s'oppose point par point à la défection. C'est une notion moins nette qui admet une multitude de degrés, du ronchonnement à peine perceptible à la récrimination violente. Elle repose sur la formulation de critiques expresses et non sur la décision privée prise par l'acheteur dans l'anonymat d'un supermarché. Elle est directe plutôt qu'indirecte. La prise de parole, c'est l'action politique par excellence »⁶³.

En opérant la rencontre de concepts économiques et politiques, Hirschman envisageait ainsi le dépassement des théories économiques considérant la défection comme un moyen de garantir le bon fonctionnement du marché en faisant jouer la concurrence. Selon ces théories, la première réaction des consommateurs n'est jamais la prise de parole, mais bien la défection : face à une baisse de qualité, ils se demandent s'ils ne vont pas s'adresser à une autre entreprise plutôt que se demander s'ils ont la possibilité d'influer sur la politique de l'entreprise. Ce n'est que lorsqu'ils décident de ne pas faire défection que l'idée de la prise de parole germe.

Pour dépasser la thèse de la primauté de la défection, Hirschman va quant à lui évoquer l'hypothèse selon laquelle la décision de faire défection pourrait aussi être subordonnée à un jugement porté sur la possibilité d'utiliser efficacement la prise de parole⁶⁴. Ainsi, la défection serait adoptée en dernier recours, après l'échec de la prise de parole.

59. Pinto L., « Du "pépin" au litige de consommation », art. cité, p. 69.

60. Cf. Hirschman A., *Défection et prise de parole*, Paris, Fayard, 1995.

61. Ouvrage traduit en français par Claude Besseyrias : Hirschman A. O., *Face au déclin des entreprises et des institutions*, Traduction de Exit, voice and loyalty, Responses to Decline of firm, Economie et humanisme, Ed. Ouvrière, 1972.

62. : Ibid. p. 35.

63. : Ibid., p. 21-22.

64. Comparée à la défection, la prise de parole apparaît coûteuse et son efficacité est conditionnée par l'influence et le pouvoir de négociation dont disposent ceux qui l'exercent.

On analysera donc deux situations : celle dans laquelle le consommateur renonce à protester et ne signifie même pas qu'il y a un problème (3.1) et celle dans laquelle il décide de signifier le problème (3.2)

3.1. La défection initiale, sans prise de parole

Il arrive que le consommateur ne signifie pas du tout le problème qu'il a rencontré dans la fourniture du bien ou du service. Aucune démarche n'est alors effectuée : ni confrontation, ni lettre, ni appel téléphonique.

Comme le souligne L. Pinto, « la "protestation" (*voice*) paraît au contraire imposée par l'impossibilité de se reporter sur des biens (ou services) équivalents. Si les produits alimentaires représentent une part modeste des sujets litigieux des particuliers, c'est parce qu'ils sont par nature renouvelables (et peu "durables") : par contraste, les biens qui correspondent à des probabilités de plainte plus élevées apparaissent comme ceux dont il est difficile de se débarrasser après en avoir fait l'acquisition et qui, comme le dit également Hirschman, sont voués à "traîner" devant nous en nous rappelant sans cesse l'"abus" dont ils sont le symbole (il faut les "supporter", il faut continuer à les rembourser en cas de crédit, etc.)⁶⁵. »

De manière contiguë à la nature de l'objet, il y a son prix, et avec celui-ci, la « taille » du litige⁶⁶. Les consommateurs effectuent le calcul comparant les avantages et les coûts de leur réclamation, et celui des « chances » de réussite. En cela, il se comporte de manière rationnelle. Il va de soi, toutefois, que la possibilité de réclamer dépend de la signification du prix, et de sa consistance relative à leur capital économique. Ainsi, le reproche n'apparaît utile qu'au cas où le pépin est « visible » car il pèse financièrement.

- Sur un plan économique, je dirais que tout dépend de l'appareil, de l'objet que j'ai acheté. Si c'est un objet cher, qui m'a coûté cher, là je pense que je porterai plainte. Enfin, en tout cas, s'il y a un problème. Assez rapidement parce que j'estime que si c'est cher ça doit marcher. Et donc à l'inverse, je serai peut-être moins exigeante avec un produit qui ne m'a pas coûté cher parce que là, bah d'une certaine façon, ça pourrait être de ma faute, dans le sens où si ce n'est pas cher, ce n'est pas forcément d'une grande qualité... Enfin je ne dis pas ça pour tout hein ? Il y a des choses qui ne sont pas chères et qui marchent très bien. Mais, disons que je serais moins surprise si ça ne marchait pas et donc, avant de considérer que j'ai un problème et de porter plainte, je réfléchirais, parce que, bon si l'objet ne m'a pas coûté si cher que ça mais que le fait de porter plainte avec un avocat et d'engager des poursuites, des choses comme ça, me coûtent dix fois plus cher ; là c'est sûr, j'essaye de trouver une autre solution, à l'amiable.
(Mère au foyer, 39 ans)

Q. : Maintenant que tu es chez X. es-tu satisfait du service ?

- Je suis dans d'autres conditions. A l'époque, j'avais encore des « réflexes étudiants ». Tu sais, je faisais attention à mes dépenses. Déjà, quarante euros pour le téléphone, je trouvais ça cher dans mon budget et à chaque fois, je vérifiais ma facture et le détail. Mais maintenant que j'ai X., je n'ai plus de factures, je dois la regarder par mails et je ne regarde plus. Là, je vais partir au Liban, je sais que je vais recevoir des appels, je sais que ma facture va exploser et je me dis « *ce n'est pas grave* », c'est rien cent ou deux cents euros en plus. Je ne devrais pas, mais bon, je n'ai plus le temps. Mais dans l'ensemble, je suis satisfait, ça va. J'ai

65. Pinto L., « Du "pépin" au litige de consommation », art. cité, p. 69.

66. La taille du litige ne dépend toutefois pas que du prix du bien. En effet, comme on le verra plus loin, il y a dans le litige une dimension symbolique (renvoyant, par exemple, à la « face » des différents protagonistes), qui contribue de manière déterminante à la taille du litige. On verra également que la politisation d'une réclamation fait « grandir » le litige.

envie de changer de forfait parce que je ne l'utilise pas, bref, il ne correspond pas à mes envies, mais je ne le fais pas, je me dis souvent qu'il faut que je le fasse et pourtant je ne le fais pas. »
(Ingénieur en informatique, 29 ans)

- En d'autres circonstances, je pense que je prendrais tout de même en compte... cela dépend de l'importance et de l'enjeu... de l'importance de la faute en quelque sorte. J'aurais peut-être pu demander des dommages et intérêts, mais je ne l'ai pas fait parce que c'était mettre en marche des processus... ce n'était pas moi, petite consommatrice qui devait mettre en branle des tribunaux qui ont des choses beaucoup plus grave à régler... Je crois que c'est le TGI qui règle ces choses-là, le tribunal de grande instance, qui est assailli de demandes, de choses comme ça...c'est un service public...ça été évoqué avec l'association « Que Choisir » et j'ai trouvé que c'était disproportionné. Je [...] ne serais pas gênée s'il faut aller à la police, s'il faut aller à la justice, je le ferai, je dis ça au conditionnel parce que je ne sais pas. Cela ne m'intimiderait pas sauf que j'ai bien dit tout à l'heure que j'ai quand même des scrupules pour une affaire qui pouvait se régler comme ça. Il y a une estimation un peu personnelle, de savoir si ça vaut le coup. »
(Fonctionnaire retraitée, 75 ans)

- Tu as trouvé ça difficile de faire toutes ces démarches, ces courriers ?
- Difficile ? Non, je ne peux pas dire que ça ait été difficile. Ce qui était difficile, c'est de se dire que l'on est l'objet de choses pénibles alors que déjà on ne roule pas sur l'or. Bon, c'est pas que cet argent m'ait cruellement manqué, je n'irais pas jusque-là. J'ai plutôt cette impression très pénible qu'on vous rend la vie plus dure. On a affaire à des malfrats qui ne se gênent pas pour commettre ce genre d'actes. J'en parlais à mon entourage il n'y a pas très longtemps : lorsque le compte en banque est un peu plus fourni, on a l'impression qu'il ne peut pas nous arriver grand chose. Comme si on était protégé par les biens qu'on possède et que, du coup... Cette personne-là ne savait pas quel était mon train de vie. Je ne sais pas s'ils arrivent à le savoir en regardant sur les relevés bancaires, mais on s'en prend à des gens qui n'ont pas de moyens extraordinaires. C'est surtout ça qui est pénible.
(Fonctionnaire, 60 ans)

Une autre cause de défection sans prise de parole réside dans des critères « psychologiques ». En effet, Le problème de consommation renvoie le consommateur à son lien avec l'autre, avant même d'être pensé en termes juridiques. « Suis-je capable d'aller au conflit ? », « Vais-je arriver à réclamer ? », « Vais-je encore me faire avoir ? ». Un abandon ou une absence de réclamation ne relève pas forcément d'une évaluation rationnelle. L'évitement du conflit peut résulter d'une croyance en une impossibilité de s'imposer en tant que personne, de tenir tête à quelqu'un d'autre. « Etre en demande » peut être vécu comme une humiliation pour certain, ou comme une façon de s'affirmer pour d'autres. Pour William L.F. Felstiner, Richard L. Abel, Austin Sarat, il faut prendre en compte des variables de la personnalité pour comprendre le processus de construction des litiges : le goût du risque, la combativité, les opinions relatives à l'efficacité individuelle, à la vie privée, à l'indépendance et à la foi en la justice. Plus sociologiquement, il paraît clair aussi que les individus les plus dominés socialement et culturellement sont sans doute, par une forme de « causalité du probable », plus enclins à éviter le conflit ou à l'abandonner.

Q : Est-ce que tu t'es déjà retrouvé dans ce genre de situation, dans laquelle il faut contacter quelqu'un, une entreprise ?

- (silence). Ça m'est peut-être arrivé une fois, quand j'ai acheté un vêtement chez X. J'étais habituée à aller chez eux, je connaissais bien les filles, elles me proposaient des vêtements. J'ai acheté un pull et je me suis aperçue, quand j'ai mis le pull, qu'il était craqué. J'ai pas osé. Je me suis dit : « je vais pas le mettre, je vais aller le rendre ». Mais en fin de compte, j'ai jamais osé, parce que je connaissais les filles. Alors que je savais que j'étais pas en tort, j'avais l'étiquette, il suffisait de l'échanger. Et ben, je ne l'ai jamais fait. Je me suis dit : « je vais le faire, je vais le faire ». Et puis je ne l'ai jamais fait.

Q : Finalement, tu ne vas même pas jusqu'à signaler l'existence d'un problème.

- Non. Ou je vais le faire, si je ne suis pas toute seule.

Q : Est-ce que tu as un exemple de l'avoir fait en étant épaulée par quelqu'un ?

- (silence)

Q : Quel est ton premier réflexe. Par exemple, avec ce pull : est-ce que tu as appelé quelqu'un pour en parler, pour savoir si la même chose avait été arrivée à quelqu'un ?

- Non.

Q : Tu as gardé ça pour toi.

- Si. J'en avais parlé avec ma collègue de boulot. Elle m'avait dit : « Tu devrais aller le ramener ». J'avais dit : « ouais, je vais le ramener ». Et en fin de compte, j'y suis jamais allée. J'avais peur de la confrontation.

(A la recherche d'un emploi, 36 ans)

Toutefois, il est rare, dans les entretiens qui ont été réalisés, que les consommateurs fassent état d'une défection sans prendre la parole alors qu'il sont arrivés intellectuellement à reprocher le problème à un responsable. Nous noterons que ce constat ne signifie pas forcément que cette forme de non-recours est rare mais qu'il peut vouloir signifier que cette forme de défection n'a pas considérablement imprimé la mémoire des consommateurs. On peut supposer que cet état résulte de l'absence de confrontation avec l'interlocuteur. Ainsi, la relation, même si elle est rompue et qualifiée négativement n'est pas vécue douloureusement par le consommateur, contrairement à la prise de parole qui, on le verra, laisse une empreinte conséquente sur sa mémoire.

3.2. La prise de parole

On l'a vu, la prise de parole est constituée par toute tentative visant à modifier un état de fait jugé insatisfaisant. Il s'agit assurément d'une phase primordiale en matière de plainte de consommation dans la mesure où le consommateur va devoir se confronter à la réaction de son interlocuteur ou déployer des moyens pour mobiliser l'opinion publique autour de son expérience personnelle.

Afin d'étudier l'ensemble du phénomène de prise de parole, on s'attardera tout d'abord sur ses déterminants (3.2.1) puis nous envisagerons ses modalités (3.2.2).

3.2.1. Les déterminants de la prise de parole

Deux déterminants de la prise de parole ont particulièrement attiré notre attention : les conditions sociologiques d'une part (3.2.1.1), et les objectifs assignés à la prise de parole d'autre part (3.2.1.2).

3.2.1.1. Les conditions sociologiques

Même si ces questions sont bien connues, il convient de souligner que la réaction face au « pépin », et la capacité à le dénoncer dépend de manière caractéristique des ressources dont disposent les agents sociaux. La capacité de « prendre la parole » est différenciellement répartie selon le capital économique, mais surtout culturel des individus. Toutefois, en matière de consommation, il est rare que les handicaps sociaux soient des facteurs dirimants pour ne pas donner de la voix. On peut faire l'hypothèse que la généralisation d'une culture de consommation a rendu moins forte les effets de domination en cette matière – tout du moins dans les premiers temps d'une réclamation immédiate. Il en va certainement autrement, dès lors qu'il s'agit d'instrumenter juridiquement la réclamation. Le corpus d'entretiens réalisé lors de notre enquête ne nous permet pas d'en apporter la preuve, mais il est vraisemblable que si les facteurs sociaux ne jouent sans doute pas dans les premières étapes de la

réclamation, au fur et à mesure que le cas se complexifie, que surtout les interlocuteurs « résistent » à la demande du consommateur lésé, ces facteurs entrent en ligne de compte de manière cumulative. Il est également vraisemblable qu'ils jouent de manière maximale dès lors qu'il s'agit de recourir aux instruments juridiques de règlement des litiges.

Toutefois, il convient de remarquer qu'y compris pour les personnes les plus dominées socialement et culturellement, certains substituts à l'incompétence sociale et juridique peuvent être trouvés. C'est ainsi que dans de très nombreux cas dans notre ensemble d'entretiens, les personnes ont cherché conseil, soutien ou encouragement auprès de leur cercle de relations qu'il soit amical ou familial. C'est alors le « capital social » qui devient déterminant, les réseaux familiaux ou amicaux faisant bénéficier les victimes de leurs compétences et de leurs expériences.

- J'en avais parlé avec ma collègue de boulot. Elle m'avait dit : " Tu devrais..."
(A la recherche d'un emploi, 36 ans)

- Parce qu'au début, quand j'en ai parlé à mon entourage, moi-même j'étais surprise, je ne comprenais pas. Dans mon entourage, on m'a dit, mais attend, il faut que tu réagisses, tu ne peux pas en rester là.
(Fonctionnaire, 60 ans)

- J'en ai parlé à mes camarades de classe qui, eux, m'ont conseillé de porter plainte et de ne pas me laisser faire car la situation était grave et méritait qu'on punisse le coupable. Et ils m'ont aussi dit de demander à ma conseillère bancaire une annulation de toute transaction à partir de la date où la personne a commencé à faire ses transactions.
(Etudiante, 20 ans)

- J'en ai parlé à tout le monde. J'ai vite compris que je n'étais pas un cas exceptionnel, que je connaissais des gens à qui c'était aussi arrivé. Des gens qui n'en ont jamais parlé, mais quand tu commences à te plaindre, à raconter ton histoire. Là, t'as tout le monde qui dit : « ah oui, moi aussi je connais quelqu'un ». Il y en avait d'autres qui s'étaient faits pigeonner et je savais qu'il y avait des recours. Ça m'a un peu soulagé, t'es plus tout seul, on est nombreux face à ce système très frauduleux et il y avait moyen de répondre.
(Professeure des écoles, 45 ans)

« J'en ai parlé autour de moi et c'est ce que les gens m'ont conseillé...donc en fait, c'est vrai que j'ai peut-être pas vraiment choisi de moi-même et que je me suis un peu laissé guider. »
(Employé, 30 ans)

Internet devient également une source importante de capital social. On a déjà noté, à la suite de G. Tiffon, que les forums Internet de clients étaient devenus une manière pour de nombreux consommateurs de pallier leur éventuelle incompétence technique quand il s'agit d'achat. Mais il en va de même quand il s'agit de trouver les ressources pour réclamer.

- Je ne connais rien au droit, aux tribunaux et tout ça et personne autour de moi n'en a fait... Maintenant, je sais qu'avec internet, on peut discuter avec des gens qui ont eu des problèmes similaires et qui t'expliquent ce qu'ils ont fait et tout et ça, c'est plutôt utile.
(Employé, 30 ans)

- On a d'abord regardé sur Internet. Avec mon mari, on ne s'y connaît pas trop dans le domaine de l'après-vente, des trucs comme ça et donc on a d'abord voulu regarder s'il y avait d'autres solutions. Et en fouillant sur Internet, nous sommes tombés sur le site de... heu... je me souviens plus du nom, mais c'était un site du gouvernement et c'était sur... les fraudes ou quelques choses comme ça [Note : il s'agit du site de la

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes]. Enfin, bref, on a regardé et puis on a vu qu'il était possible de faire appel à un médiateur d'internet. En fait c'est un médiateur normal, quoi, qui aide à régler les problèmes de consommation, en essayant de parler. En fait, le truc, c'est qu'il est spécialiste d'Internet, il connaît le fonctionnement des sites et des trucs comme ça.

Moi, je ne connais pas grand-chose à ça ; mon mari a fait un peu d'étude de droit, mais ça fait longtemps, donc pendant notre affaire, on a surtout regardé sur Internet, parce que bon, autour de nous, dans nos relations, il n'y a pas d'avocat. Donc on a dû se débrouiller un peu, même si le médiateur nous a bien aidés aussi. Donc non, le monde du droit n'était pas forcément un obstacle, même si on nous a mis en garde avec toutes les histoires de délais et autres détails qui font qu'on peut porter ou ne pas porter plainte... ça c'est vrai que c'est problématique quand on ne s'y connaît pas trop. Mais moi en tout cas, ça ne m'empêche pas de porter plainte. Non, on nous a expliqué à qui s'adresser et ce qu'il fallait adresser... une lettre où l'on indique tous les détails de l'affaire. Et ensuite on est convoqué au tribunal et puis il y a le jugement, mais bon en fait la procédure de saisine simplifiée n'est pas trop compliquée donc nous n'avons pas besoin de trop s'y connaître et il n'y a même pas besoin d'avocat.

Q : Et vous avez choisi de ne pas en prendre ?

- Oui... enfin on n'était pas d'accord avec mon mari ; moi je préférais quand même en prendre un, pour être sûr de ne pas faire n'importe quoi, mais mon mari avait discuté avec ses collègues qui lui ont dit que l'affaire était simple et que ce n'était pas la peine de payer un avocat. Donc j'ai suivi. »

(Mère au foyer, 39 ans)

Les associations de consommateurs jouent un rôle parfaitement équivalent. Elles apparaissent – sans qu'il y ait particulièrement lieu de s'en étonner – comme permettant un « comme si » de la connaissance juridique⁶⁷ :

- « Je pense [que les associations] ont un poids car elles ont des "termes", elles sont prises au sérieux. Elles ont un poids par rapport au vendeur que n'a pas le pauvre acheteur. Il y a un rapport de force qui est intéressant. Il serait peut-être bon pour des gens peu avertis ou culturellement qui ne se tourneraient pas vers ce genre d'association par manque de connaissance en tout genre. Il serait peut-être bon qu'il y ait dans les mairies des contacts ou des « gens-relais » qui puissent relayer auprès d'association les réclamations ou les doléances de certains particuliers »

(Mère au foyer, 54 ans)

- « Et puis, il ne faut pas oublier, il y a des associations de consommateurs, qui font très bien leur métier et qui connaissent ce genre de piège donc là aussi il ne faut pas hésiter à demander conseil ou plus, parce que là, ce sont des gens qui s'y connaissent et vous diront si vous avez raison ou pas et après pourquoi pas porté plainte, même si encore une fois, la justice n'est pas super rapide... »

(Etudiant, 27 ans)

Mais le rôle des associations ne se limite pas à conférer un surcroît de ressources, il joue également celui de test de position pour les consommateurs. Il permet d'optimiser aussi le calcul des chances de réussite, et dès lors permet d'armer leur résolution :

- « Donc à partir de là, moi toute seule, j'avais besoin de conseils, j'ai contacté l'association « UFC Que choisir » qui a tout à fait abondé dans mon sens, qui m'a dit qu'il ne fallait absolument pas accepter ça, que j'étais totalement dans mon droit et qu'il fallait demander le changement de l'appareil. Ça m'a conforté dans cette idée...euh, j'avais un peu de scrupules à demander le changement de l'appareil parce qu'installer une chaudière c'est un travail énorme, très pénible physiquement et donc si c'était simplement un choix pour moi...d'avoir le mode de manipulation qui me convenait, je trouvais que c'était peut-être un petit peu exagéré. Mais « Que choisir » m'a conforté dans l'idée que face à une tromperie pareille, c'était tant pis pour eux, et que je demandais purement et simplement le changement d'appareil. « Que choisir » a relevé toutes les indications, m'a demandé des photos qui avaient déjà été faites, prouvant que l'appareil installé n'était pas

67. Sur la notion de « comme si de la compétence », cf. Gaxie D., *Le Cens caché. Inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, Le Seuil, 1978.

celui qui était annoncé, qui était décrit sur le devis puis sur la facture. Donc on avait tous les éléments pour prouver que le vendeur était en faute. La personne qui m'a reçue à « Que choisir » a fait une lettre qu'ils ont envoyée au vendeur... avec mon accord... me faisant préciser certaines choses...j'en recevais évidemment le double...et évidemment le vendeur m'a téléphoné en protestant « Qu'est-ce que c'était que cette histoire, etc, etc. » mais là, moi, avec ce que m'avait indiqué « Que choisir » j'étais parfaitement certaine d'être dans mon droit et en plus de le coincer dans quelque chose d'illégal. »
(Retraité de la fonction publique, 75 ans)

- « Bien sûr, et prendre contact avec une association de défense des consommateurs, ça m'a rassurée. Oui, ça a été une bonne chose. Tu te sens un peu plus soutenue, c'est assez important. Oui, ça a été une étape décisive. »
(Professeure des écoles, 45 ans)

3.2.1.2. Les visées de la réclamation

La visée de la réclamation est, à l'évidence, généralement celle, individuelle, de la réparation. On verra dans la partie suivante – en particulier quand il y a un recours effectif à la justice – qu'elle peut avoir une visée punitive. Ces deux aspects ne doivent toutefois pas dissimuler d'autres enjeux ou d'autres objectifs assignés à la réclamation.

En premier lieu, la réclamation peut être motivée par la volonté de « garder la face ». Dans ces cas, où de manière typique, les consommateurs n'effectuent *aucun* calcul par rapport au coût du bien et à la taille du litige, l'épreuve de la réclamation devient en quelque sorte existentielle. Comme l'a bien montré E. Goffman, la face est « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier⁶⁸ ». Elle est donc liée à un engagement et à une place que l'on occupe dans le monde social. Comme le souligne encore Goffman, les individus craignent de perdre la face – de faire piètre figure, de baisser la tête – parce que « les autres risqueraient d'en conclure qu'ils n'ont plus à se soucier de ses sentiments à l'avenir⁶⁹ » dans la mesure où elle devient réputée ne plus pouvoir « tenir la ligne d'action qui était la sienne ». En sorte, que réclamer « pour sauver la face » devient, dans certains cas, non la condition de l'interaction mais son but⁷⁰. La réclamation signifie alors une volonté de continuer l'engagement et la relation, de conserver la répartition des rôles – ici entre clients et fournisseurs. La réclamation prend alors le tour d'une dénonciation en retour de la part du consommateur, qui appelle la reconnaissance de ce que le fournisseur n'a pas respecté sa propre face. Dans ce cas plus que dans d'autres, cette action en maintien de face réclame la reconnaissance d'un public élargi. Et c'est sans doute pour cela que ces réclamations motivées par le souci de garder la face suppose le recours à des tiers-témoin, promu garant de la face, jusqu'à appeler le procès *public*. La réclamation cherche, en ces cas, moins la réparation que la reconnaissance.

- « Après sur le plan moral, bah c'est pareil, je veux dire, si j'ai l'impression, qu'on a vraiment essayé de me rouler, que j'ai été victime d'une arnaque, mon problème deviendra vite un litige et même une plainte. Bon alors après, c'est sûr que bon, le côté économique sera toujours là. Si ça coûte trop cher, je ne porterai peut-être pas plainte. Mais en tout cas, je pourrais être tenté beaucoup plus rapidement, si effectivement, j'ai l'impression qu'on se fiche de moi. »
(Mère au foyer, 39 ans)

68. Goffman E., *Les rites d'interaction*, Paris, Minit, 1974, p. 9.

69. *Ibid.*, p. 11.

70. *Ibid.*, p. 15.

- « Je voulais aussi qu'on me prenne au sérieux, reconnue comme la victime d'une arnaque »
(professeure des écoles, 45 ans)

- « Si tu veux, quelque part, j'ai eu le sentiment de me faire avoir, donc j'ai contre-attaqué tout de suite parce que je n'aime pas qu'on me prenne pour un idiot. »
(Etudiant, 27 ans)

- « Quand je me sens abusé, quand bêtement j'ai pas envie qu'on me prenne pour un con. J'ai horreur de ça. Quand je suis dans mon bon droit, autant je peux être quelqu'un de très cool, autant... »
(Ingénieur, 27 ans)

- « Alors, les mots du Droit je les ignore, je ne les connais pas. Par contre, ce qui a été important pour moi dans ma démarche, c'est de savoir qu'il y avait eu tromperie sur la marchandise, tromperie sur les déclarations par rapport à l'article livré. Ce n'était pas la marchandise que j'avais choisie et qui était référencée sur le devis. Alors cette tromperie-là m'a donné la volonté...et le dynamisme d'aller jusqu'au bout ! (Grand sourire) Et là j'étais prête, s'il avait fallu, à aller en justice pour que ça aboutisse.

Q : Quel est le seuil à partir duquel cela aurait du aller plus loin, en justice ?

- Je pense que je suis quand même facilement scrupuleuse, quand il s'agit de condamner quelqu'un, éventuellement...je n'ai jamais eu l'occasion de le faire... mais je pense que je serais un peu partagée entre le bien fondé de ma plainte et les conséquences que cela peut avoir pour la personne contre laquelle ça se dirige. Dans le cas présent, comme je l'ai dit, j'étais tellement outrée de ce qu'il faisait, qu'il était totalement responsable et fautif de ce qu'il avait fait... tant pis pour lui ! »

(Fonctionnaire retraitée, 75 ans)

A côté de cette ambition de « sauver la face », on aperçoit – de manière sans doute plus rare – une visée de nature proprement *politique*. Cette visée dépasse les cas personnels, et s'organise à partir d'une insatisfaction vis-à-vis des formes de règlements individualisées – comme si la réparation personnelle restait fondamentalement insuffisante.

- « Si tu veux la vérité... c'est toujours le consommateur qui est le grand perdant... même si j'ai pu "gagner" en fin de compte, ça ne changera rien... l'agence continue à travailler sur le territoire français et Dieu seul le sait combien de personnes ont eu avant ou après moi le même problème que j'ai eu et combien s'en sont bien sortis et avec quel coût ? »

(Elève ingénieur, 28 ans)

Cette transformation est, on l'a dit, préparée par la mise en série du cas avec d'autre. Cette opération a la propriété de désingulariser le « pépin » pour l'apprêter à en faire un problème public. Il est clair que dans ce cas, c'est l'économie de la réclamation qui se trouve bouleversée. En particulier, la réclamation va prendre l'allure du scandale : il ne s'agit plus de chercher une réparation (matérielle ou symbolique), mais de former une accusation et appeler à un châtement. Mais alors que dans le cas standard de la réclamation, la victime se tourne essentiellement vers le responsable du trouble, dans le scandale, le discours se déploie dans un espace public. Dans sa forme élémentaire, on va, comme dans les répertoires anciens d'action, sur les lieux mêmes du trouble, le magasin par exemple où l'on a acheté l'objet pour, comme on dit, « faire un scandale », en appelant la clientèle comme témoin de la faute. La victime cherche alors à atteindre la « réputation » du fournisseur (« Un moindre problème de ce genre peut jouer sur leur réputation » ; « J'étais quand même optimiste dans un sens car je me disais qu'une compagnie comme X. allait tout faire pour ne pas ternir sa réputation »). Dans une forme plus élaborée – et sans doute plus « moderne » – c'est vers l'opinion publique que l'on se tourne : prise de parole dans des forums radiophoniques, lettres adressées aux journaux, etc. C'est alors que le scandale prend

le tour de l'« affaire »⁷¹. Dans l'affaire, on doit « convaincre d'autres personnes, les associer à sa protestation, les mobiliser et pour cela, non seulement les assurer qu'il dit vrai, mais aussi que cette vérité est bonne à dire et que l'accusation, qui désigne un être [...] à la vindicte populaire, est à la mesure de l'injustice dénoncée »⁷². Mais l'accusation pour faire *affaire*, pour mobiliser l'opinion, doit déplacer l'attention du scandale localement repéré : pour faire grandir le nombre de personnes enrôlées dans l'accusation, il faut désingulariser le malheur et montrer qu'il enferme des ressorts universels. Révélatrice de cette opération de désingularisation, la façon dont, souvent, dans les entretiens, la désignation du (des) responsable(s) est généralisée par synecdoques successives, passant du nom propre à des formes plus générales :

– Ce je que je peux dire, c'est qu'en général, avec la mise en place de la monnaie unique, on s'est tous fait avoir parce que la vie, elle a doublée, parce que des choses qui coûtaient... Par exemple, la baguette qui coûtait 2F ou 3F, aujourd'hui, elle coûte 4,80F à peu près. [...] Donc voilà, la baguette, c'est ça... Et une bannette c'est 1,10€ donc ça te fait au minimum 6.60F. Je pense qu'au niveau de la baguette et de la petite marchandise, on s'en est tous rendu compte, après au niveau des grosses marchandises, peut-être moins.

Q. : Est-ce que tu penses que c'est un problème de consommation ? Et si oui, est-ce qu'il y a des recours possible ?

– Bah, ça, le recours, c'est l'Etat qui gère tout. Parce que la baguette, elle a augmenté à cause du prix de la farine et d'autres aliments. C'est quand même le ministère de l'agriculture en lien avec le ministère des finances, et c'est le premier ministre qui gère tout. Donc moi je me dis que c'est quand même les gens du dessus qui essayent de s'en mettre plein les poches. Là, on peut rien faire à part faire son propre pain ou l'acheter à des fermiers. [...]

En tant qu'individu on ne peut rien. En plus, les prix varient d'une boulangerie à l'autre. T'en as qui te font la baguette à presque 1€ et t'en as qui te font ça à 80cts. Il y a le prix de la concurrence. Je trouve que c'est un raisonnement complètement pitoyable mais bon, on n'y peut rien. Ils en ont bien profité les gouvernements avec la mise en place de la monnaie unique. Malheureusement on ne peut plus retourner en arrière parce qu'avec tous les systèmes, tous les Traités, tous les actes qu'on a signés au niveau de l'Europe, si on décide de sortir de l'Europe pour la monnaie, après, ça va compromettre notre crédibilité, à mon avis, vis-à-vis des autres pays, mais aussi de notre avenir au niveau des Traités. Donc voilà, je pense qu'on aurait du faire comme le Royaume-Uni : ne pas rentrer dans la monnaie unique. Ça nous aurait protégés. Et puis moi, ça m'énerve quand je vois ces gens qui ont des milliards dans leurs poches et l'endettement de la France. Je me dis que si ces personnes nous donnaient ne serait-ce qu'un milliard de ce qu'il possède, ça y est, on sortirait un peu la tête de l'eau, mais bon.

Q. : C'est qui ces personnes qui ont des milliards dans leurs poches ?

– Ben, c'est notamment les grands propriétaires dans les grandes entreprises qui ont leurs maisons mères en France – en fait, c'est le plus souvent des américains – et qui vont exploiter les pays à faible coût de main d'œuvre, comme c'est le cas en Chine. Ils font des chiffres d'affaires faramineux et leurs ouvriers, eux, ils n'ont droit à rien, à aucun respect, ils sont traités comme de la merde. Et voilà, quand on voit en plus les chinois qui amènent leurs frères et leurs sœurs dans les sous-sols à Paris, et que tu les vois qui sont à quatre, cinq dans 5m², avec leur petite machine où ils fonctionnent à la lumière de la lampe, parce que s'ils voyaient le jour ça mettrait en péril l'économie souterraine, donc voilà. Et là c'est la diaspora chinoise qui en profite.

Mais la construction de la relation du particulier au général, au principe d'une accusation devant l'opinion publique, exige pragmatiquement une distance entre l'accusateur et la victime, afin que soit accréditée l'idée d'un désintéressement de l'accusation. Dans un espace public, où il s'agit de mobiliser l'opinion dans la reconnaissance d'une injustice, l'efficacité de sa dénonciation, « la puissance de cautionnement qu'un individu peut mettre au service d'un autre [...] dépend du degré d'éloignement entre la victime et son défenseur »⁷³. Et, poursuit L. Boltanski, « les proches, membres d'une même famille, d'une même communauté, d'un même groupe, participent dans leur singularité de la singularité

71. Sur la distinction entre « scandale » et affaire », cf. Boltanski L., Clavier E., Offenstadt N., Van Damme S., dir., *Affaires, scandales et grandes causes*, Paris, Stock, 2007.

72. Boltanski L., *L'amour et la justice comme compétence. Trois essais de sociologie de l'action*, Paris, Métailié, 1990, p. p. 256.

73. *Ibid.*, p. 284.

de la victime et la façon dont ils font corps avec elle est suspecte parce qu'elle tend toujours à ramener, par le biais de l'intérêt caché, l'altérité à l'unité [...]. Il faut, pour que le soutien apporté à une victime exerce un effet de mobilisation sur d'autres personnes, que rien ne puisse être relevé qui permettrait de suspecter l'existence d'un lien entre l'accusateur et la victime, capable de soutenir un intérêt qui leur serait commun »⁷⁴. Mais cette exigence est très lourde de conséquences au regard de la nature de la représentation des consommateurs.

Il y a, en effet, une difficulté importante dans la transformation de la réclamation individuelle à l'affaire, et qui tient à la qualité de victime de ceux qui tentent de transformer la plainte en indignation publique. Cette difficulté pragmatique redéfinit le rôle des associations de consommateurs. Il ne s'agit plus seulement de prodiguer des conseils à des individus sans compétence juridique, mais de donner une forme politique à la réclamation, en apportant à la construction du problème public la caution du désintéressement – et de fait, les associations de consommateurs ne sont pas – ou rarement – seulement des « associations de victimes ».

« Il y a une sorte de morale collective à respecter, on ne vit pas que pour soi ! Quand je serai à la retraite, je pense que je militerai dans ces associations... il faut faire les choses collectivement, faire un pont entre les citoyens et les institutions. »
(Technicien informatique, 40 ans)

« Je pense que c'est des associations qui sont vraiment utiles dans l'état actuel et qui limitent beaucoup les volontés impérialistes de beaucoup d'acteurs. »
(Etudiant, 22 ans)

3.2.2. Les modalités de la prise de parole

La prise de parole, une fois qu'elle a été décidée, peut se manifester de différentes façons. En effet, le consommateur dispose d'un répertoire d'action, c'est-à-dire de moyens par lequel il tentera de faire connaître son insatisfaction (3.2.2.1.).

Parallèlement au choix du support de la prise de parole, le groupe de travail s'est intéressé à la question de la qualification du pépin de consommation. Il est apparu, au regard des entretiens, que la qualification juridique était loin d'être la seule possible et la plus probable pour les consommateurs (3.2.2.2.).

Toutefois, contrairement à ce qu'il est possible d'imaginer concernant cette phase du non-recours à la justice, le droit est fortement mobilisé lors de la prise de parole (3.2.2.3.)

3.2.2.1. Le répertoire d'action du consommateur

Les modalités de la protestation sont variables et font l'objet d'un calcul stratégique – qui reste toutefois contraint. Il existe, en effet, une gamme de formes de protestation, parmi lesquelles le recours en justice n'est que l'un possible – et sans doute pas le plus probable. Ainsi, le consommateur semble disposer d'un répertoire d'action au sens où l'entendait Charles Tilly au sujet de groupes souhaitant faire avancer

74. *Ibid.*, p. 284-285.

ou défendre leurs intérêts⁷⁵. Appliqué à notre objet d'étude, le répertoire d'action du consommateur sera défini comme l'ensemble des moyens par lesquels il agit pour faire entendre son problème à celui qu'il considère comme responsable. Jean-Yves Trépos évoque l'idée d'un continuum social de conflictualité et considère que « ce qui distingue une pratique revendicative, cristallisée à un certain degré, d'une autre qui l'est moins serait donc le fait qu'elle emprunte davantage aux mécanismes sociaux, disponibles et reconnus, pour véhiculer des griefs »⁷⁶. Ainsi, pour certains, la rédaction de courrier sera la forme maximale d'investissement dans le différend. En cas d'échec, ils passeront rapidement de la colère au silence.

On peut distinguer toutefois les actions engagées directement auprès du responsable et celles qui permettent de rendre la plainte publique et donc la faire potentiellement connaître au co-contractant que l'on considère fautif.

Ainsi, faut-il d'abord distinguer les actions directement adressées au responsable identifié du « pépin », et non publiques. Celles-ci peuvent être en face-à-face ou médiatisées, passant de la confrontation physique, de l'appel téléphonique à l'envoi de courrier papier ou électronique. La médiatisation peut aussi consister en l'envoi d'une assignation en justice – même si aucun des entretiens réalisés n'a fait état d'un recours direct à l'assignation en justice pour signifier le problème. L'assignation en justice, quand elle s'est produite, a toujours été précédée d'une prise de parole par d'autres moyens.

Ensuite, on peut tâcher de recenser les actions indirectes et publiques. Celles-ci peuvent prendre des formes multiples : l'envoi d'une lettre pour la faire publier dans un journal, le fait de se rendre ou de faire des démarches pour participer à une émission de télévision permettant d'évoquer la plainte, ou encore le fait d'évoquer la plainte sur les forums ou blogs sur Internet. Le recours à une association de consommateur est également un moyen de rendre publique la plainte dans la mesure où cette dernière dispose d'outil d'information des consommateurs tels qu'un journal, un site Internet ou l'envoi d'une lettre d'information aux abonnés.

Le choix de la modalité d'action est fortement contraint – et il serait faux de comparer les répertoires d'action à de simples boîte à outils. Tout comme le groupe d'intérêt qui est amené « en fonction du rapport de ses forces à celles de ses partenaires et adversaires, et des ressources (individuelles et collectives), à user de tel ou tel répertoire »⁷⁷, le consommateur va devoir faire un choix stratégique entre différents supports qui permettront de faire connaître le reproche à l'interlocuteur. Et le choix de ces supports dépend des ressources économiques et culturelles dont il dispose :

- « J'ai décidé de me tourner vers une association de protection des consommateurs OR.GE.CO. C'est une association qui aide les consommateurs à résoudre leurs problèmes de consommation... j'ai entendu parler de cette association sur France 2... c'était dans une émission que la chaîne fait passer tous les soirs pendant 5-10 minutes... des astuces qu'ils donnent aux gens dans différents domaines... pour leur aider à résoudre les problèmes de tous les jours... En fait, à l'époque je ne savais pas quoi faire... Je voulais absolument pas laisser tomber... J'ai entendu parler de cette association et j'ai décidé de les appeler... Tout simplement... L'association a pris en compte ma demande... ils m'ont demandé de leur fournir des documents supplémentaires... c'est ce que j'ai fait... Et ils ont alors envoyé une lettre au magazine de la part d'OR.GE.CO, de la part de leur avocat, leur demandant « réparation » et ce en se basant sur l'annonce et en tenant compte de la valeur de l'ordinateur envoyé... Le magazine a répondu... ils ont eux aussi leur avocat... et c'était toujours la même réponse : « ils ne s'engagent pas strictement à la photo publiée et qu'ils

75. Tilly C., « Les origines du répertoire d'action collective contemporaine en France et en Grande-Bretagne », *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, N°4, octobre 1984, pp. 89-108.

76. Trépos J.-Y., « Contraintes et coûts d'investissement dans les réclamations écrites », *Revue française de sociologie*, Vol. 32, n°1, 1991, p. 119.

77. Offerlé M., *Sociologie des groupes d'intérêt*, 2ème édition, Clefs politique, Montchrestien, 1998.

ont eu beaucoup de commandes pareils et que personne ne s'est plain... de plus ils nous ont sorti une liste des gagnants... ». De ma part, j'ai voulu laisser tomber... je ne voulais plus continuer... j'avais plus le temps pour ça... j'avais mes partiels... Mais, à OR.GE.CO on m'a proposé de poursuivre cette affaire devant le tribunal, si j'accepterai, et que ça ne me coûterait rien... il fallait juste assister une fois au tribunal... donc, j'ai accepté... et là, j'ai une séance dans trois semaines. Suivre cette affaire tout seul ça ne me servira à rien... tout ce que je pourrais faire seul c'est d'envoyer des lettres recommandées ... Donc, il faut engager un avocat et cela implique beaucoup d'argent... pour 25 euros perdus, je ne vais quand même pas dépenser une fortune... Comme ça, avec l'association, c'est eux qui prennent tout en charge... c'est le but de leur association... ils sont là pour aider les gens. Personnellement j'ai rien à perdre, sauf un peu de temps et de l'essence... ».

(Etudiant en Gestion des ressources humaines, 23 ans)

Mais, en retour, le choix de tel ou tel mode d'action emporte également des contraintes d'emploi qui vont donner une forme particulière à la réclamation et infléchir sa trajectoire. En étudiant les réclamations écrites⁷⁸, Jean-Yves Trépos évoquait la lettre comme un instrument relativement stéréotypé par des contraintes de politesse, d'écriture, d'orthographe, etc., sans pour autant être normalisée. Elle offre de ce point de vue une certaine souplesse. Le passage du ressenti à son expression, implique toutefois un certain nombre de mécanismes. Il requiert ainsi, en particulier, un effort de généralité. Louis PINTO, en étudiant les spécificités du discours de la plainte, constatait que celui-ci ne pouvait pas être gagé sur la personne qui le tenait, mais sur des principes impersonnels susceptibles d'être admis par tous. Pour se faire entendre, on ne peut pas simplement dire « ce n'est pas normal » : il faut également justifier son discours. Cette justification impose une qualification des faits, mais cette qualification, dans un premier temps, n'est pas forcément juridique.

De manière plus générale, les différents entretiens ont permis de révéler que la justification différait en fonction des supports de la plainte. Par exemple, l'écrit nécessite de devoir prendre de la distance et d'opérer une sélection entre plusieurs arguments tandis que la procédure orale laisse de l'espace à la négociation et permet d'adapter l'argumentation à la réaction de son interlocuteur. Il est certain que le choix du support est fondamental dans la stratégie de résolution du conflit.

Ainsi, l'envoi d'une lettre est censé « faire plus officiel » et signifier que le consommateur est prêt à poursuivre en cas de refus :

Q. : Quelle démarche avez – vous effectué ensuite ?

– Je ne connaissais pas très bien la démarche à suivre. Un ami m'a conseillé d'aller voir sur le site internet www.amaques.com. Cela était déjà arrivé à d'autres personnes et j'ai lu leur témoignage. La démarche à suivre était bien décrite. Ils conseillaient de contacter le service client de la compagnie par téléphone, de ne pas s'énerver, d'envoyer un courriel et une lettre, recommandée de préférence, afin que cela fasse plus officiel. Le but était de leur montrer qu'on était sérieux et qu'on irait jusqu'au bout de notre démarche. J'étais quand même optimiste dans un sens car je me disais qu'une compagnie comme X. allait tout faire pour ne pas ternir sa réputation.

(Doctorante, 37 ans)

Q : Et juste pour en revenir à ton courrier, c'était une première forme de plainte, mais ça n'a pas marché ?

– Alors, oui ça a pas marché en soi, mais je pense aussi que j'ai bien fait parce que, tu vois, c'est une preuve de force, dans le sens où quand il t'attaque comme ça, si tu réponds pas, c'est eux qui vont prendre le dessus et là tu es mal, alors que si tu envois du courrier proprement, bien fait et tout, là ils comprennent qu'ils ont un client sérieux et ça, moi je pense que c'est important par la suite.

(Etudiant, 27 ans)

78. Trépos J.-Y., « Contraintes et coûts d'investissement dans les réclamations écrites », art. cité.

Les entretiens ont également permis de distinguer différents types de courriers permettant d'opérer une gradation dans le mécontentement : il y a d'abord les courriers simples d'explication du problème et de demande de résolution (le « joli petit courrier » du second extrait), puis il y a le courrier juridique pour signifier que le consommateur connaît ses droits, et enfin, il y a le courrier juridique avec accusé de réception (le « très beau courrier du second extrait ») :

Q. : C'est quoi « 30 millions de consommateurs » ?

– C'est le service à contacter quand cela ne va pas avec un prestataire. On leur signale par écrit. C'est eux qui m'ont dit qu'il y avait pas mal de souci avec X. et m'ont demandé si je voulais porter plainte. Mais leur dossier est trop long à monter. Et moi ça me prenait la tête parce que, ce que je voulais, c'était simplement rompre mon contrat et ne plus recevoir de courriers de menace. Je me suis dit : « si je leur envoie un *courrier juridique avec accusé de réception*, ils vont se dire que la personne n'est pas si folle que cela et qu'elle connaît ses droits ». Mes courriers à moi (car j'en ai envoyé avant) n'ont pas fonctionné. Mais quand je leur ai envoyé le courrier juridique, en moins d'un mois c'était réglé.

(Commerciale, 30 ans)

Q. : D'accord et à ce moment-là, vu que cela commençait malgré tout à devenir important, as-tu songé à porter plainte ?

– Bah, en fait, si tu veux, je savais que X. était dans la ligne de mire de pas mal d'associations comme 60 millions de consommateurs, UFC que choisir, qu'ils avaient tout le monde à dos. Donc là, j'ai commencé à leur préparer un *joli petit courrier* où j'ai exposé leur faute, leur expliquant que leur pratique était déloyale, qu'une modification unilatérale du contrat est interdite et qu'ils le savent, car ce n'est pas la première fois qu'ils le font et que quand cela a été porté auprès des tribunaux, ils se sont fait condamner à chaque fois. Donc là, on était en quoi : 2008 - 2009 donc ça faisait presque deux ans que cette histoire avait commencé, j'étais quelque peu énervé à force, même avec mon courrier, ils ne voulaient rien savoir. Ils me mettaient à nouveau que je leur devais tant et que, si je n'obtempérais pas, ils remettraient mon dossier à un huissier qui opérerait une saisie sur salaire, ce qui m'avait bien fait rigoler à l'époque, puisqu'en tant qu'étudiant, je n'avais pas de salaire. Donc en fait, c'est vrai que je m'inquiétais moins. Et puis ils sont revenus à la charge, quelques mois plus tard, de l'ordre de 6 à 8 mois plus tard, donc vraiment après.

Donc là, je m'énerve vraiment, je sors l'artillerie lourde : je menace de saisir une association de consommateur, qui se feront un plaisir de trouver un avocat qui travaille pour eux et qui si je dois aller jusqu'à la plainte, j'irais.

Q. : Donc à ce moment-là, tu envisageais la plainte parce qu'ils ne te lâchaient pas ?

– Oui, c'est ça, en fait, moi, à la base, tout ce que je demandais, c'était qu'ils me laissent tranquille, j'avais résilié mon abonnement, j'étais chez Y., tout allait bien et en fait eux voulaient cet argent, mais que bon, je ne leur devais pas.

Q. : Et que c'est-il passé par la suite ?

– Et bah en fait, tu vois, je n'avais pas encore porté plainte, c'était juste des menaces et donc au bout d'un moment, je reçois une réponse, sous forme d'un huissier, enfin d'une lettre recommandée avec accusé de réception de cet huissier... donc là c'est clair, je ne faisais pas le fier. Donc dans la lettre, l'huissier m'expliquait que j'étais débiteur de son client, que ça faisait plusieurs années, que malgré tout leurs efforts d'arrangement amiable, aucune solution n'avaient été trouvée et donc il me sommait de payer ce que je devais et que si je voulais le faire, ils me feraient des facilités de paiement. Toujours des supers arrangements, parce que bon, ce ne sont pas des méchants... enfin bref, ils essayent de me rassurer, mais bon, je reste sur l'idée que de toute façon, je leur dois rien.

Q. : L'arrivée de l'huissier a pas dû te rassurer quand même ?

– Ah bah c'est sûr, là je me suis dit : « Qu'est-ce que je fais maintenant » et là, j'ai pensé : « c'est un huissier, donc un juriste » et j'étais à ce moment-là en deuxième année de droit, donc on étudie le droit des contrats... alors j'ai fait un courrier, mais un *très beau courrier* – je savais que ce n'était pas l'huissier que je poursuivais – où j'expliquais toute la situation avec tous les faits et notamment avec les anciennes jurisprudences et tout ça. J'ai envoyé ça à l'huissier.

(Etudiant, 27 ans)

A l'évidence, toutefois, les différents modes d'action ne servent pas les mêmes visées. J.-Y. Trépos décrit ainsi le recours judiciaire comme l'arme des acteurs mobilisant le registre marchand et le recours à des associations comme l'arme des acteurs mobilisant le registre civique. Sans accepter d'emblée

une distinction aussi rigide, on a vu que, de fait, le monde associatif débouche plus volontiers sur une visée « politique ». En effet, la confrontation, l'envoi de courrier, l'appel téléphonique ou la participation à une émission peuvent être utilisés pour signifier le problème et/ou pour trouver à le résoudre. En revanche, la publication dans un journal ou sur Internet a une autre vocation. En étudiant les lettres envoyées au journal *Le Monde*, Luc Boltanski, Yann Darré, Marie-Ange Schiltz relevaient qu'un grand journal d'information comme *Le Monde* fonctionne tacitement comme une instance de jugement moral et occupe ainsi une position élevée dans l'axe du singulier au collectif puisqu'il s'agit de l'opinion publique⁷⁹. Le recours à ce type de moyen prend donc un sens spécifique pour le consommateur et va faire prendre un tour particulier à la plainte en orientant sa trajectoire dans une certaine direction. On retrouve en quelque sorte cette distinction selon les finalités de la plainte dans la distinction d'A. Hirschman entre l'aspect vertical et l'aspect horizontal de la prise de parole. L'aspect vertical représenterait la communication d'une doléance à une instance supérieure, tandis que l'aspect horizontal évoquerait une communication de doléance entre mécontents actuels ou potentiels. Le choix du répertoire d'action est particulièrement important dans la mesure où chaque outil conduit à une construction différente du litige.

Ainsi, le fait de poster un sujet sur un forum apparaît comme une stratégie permettant de trouver d'autres mécontents susceptibles de formuler une plainte collective et de créer un « effet boule de neige » pour peser face à l'entreprise :

Q : Quelles étaient vos réactions face à ce problème?

- Quand nous nous sommes rendu compte qu'il s'agissait d'une arnaque, on s'est consultées pour décider de notre action à mener. Mes acolytes n'étaient pas très entreprenantes. Elles pensaient qu'on ne pouvait rien faire. J'ai donc écrit dans un forum en utilisant de bons mots-clés afin que d'autres arnaqués puissent tomber facilement sur ce forum (pseudonyme de l'arnaqueur, ville de destination, montant ainsi que la soi-disant offre promotionnelle). Ainsi, de nombreuses personnes ont ajouté des informations sur cette arnaque. Nous avons donc décidé de discuter ensemble par mails en dehors du forum.

Q : Pourquoi avoir opté de passer par un forum virtuel plutôt qu'une autre voie ?

- Nous voulions d'abord chercher s'il y avait d'autres victimes de cette arnaque. Après discussion, nous avons décidé de porter une plainte collective. Cette solution a été pour nous la meilleure puisque, si les plaintes sont portées en même temps contre la même personne, concernant la même procédure d'arnaque, alors il y aura un effet « boule de neige » pour rendre ce litige encore plus grand et fort.

(Militante de l'UFC Que Choisir, Escroquerie)

Et de nombreux messages postés sur les forums dédiés aux problèmes de consommation se révèlent être des dénonciations suite à l'échec de la confrontation. Jefferey M. AYRES évoquait cette spécificité d'Internet permettant la promotion de la diffusion des idées et des tactiques de protestation plus efficacement et plus rapidement à travers le monde et ajoutait un élément nouveau aux répertoires stratégiques comprenant des tactiques et stratégies routinières à la disposition de ceux qui sont engagés dans un conflit⁸⁰. Ainsi, sur un forum dédié aux problèmes de consommation à propos d'une enseigne de vente en ligne et d'une agence immobilière effectuant des ventes de listes :

- « Je trouve qu'il faudrait faire en sorte que le site ferme mais je ne sais pas si c'est possible , moi j'ai perdu 34,40 euros donc en soit ce n'est pas un drame mais il y a des gens qui ont perdu plus de 800 euros et je trouve cela scandaleux.... »

79. Boltanski L., Darré U., Marie-Ange Schiltz M.-A., « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 51, mars 1984, p. 3-40.

80. Ayres J. M., « From the streets to the Internet : The cyber-diffusion of contention », *Annals of American Academy of Political and Social Science*, *The social diffusion of ideas and Things*, vol. 566, novembre 1999, p. 132-143.

- « A vous tous, laissez-moi vos témoignages. Ensemble nous nous battons pour le remboursement de notre inscription mais plus que tout pour un arrêt de toutes ces enseignes qui profitent de la "vulnérabilité" de leur client pour un plus gros chèque à la fin du mois.

Je remercie d'avance tous ceux prendrons le temps de s'investir dans ce combat.

N'oubliez pas que l'union fait la force! »

La publicisation – notamment, mais pas seulement, sur les forums Internet – comporte indubitablement cette dimension de créer un scandale et de faire prendre conscience du scandale. Il s'agit alors de rallier un maximum de consommateur à sa cause afin de pouvoir peser face à une entreprise qui reste silencieuse et qui continue ses pratiques. On peut donc constater que l'utilisation de ce moyen n'est pas du tout orientée pour l'obtention d'une résolution judiciaire du conflit. Il s'agit plutôt d'alerter la communauté des consommateurs et de signifier à l'opinion publique et idéalement aux pouvoirs publics le dysfonctionnement. L'expérience du consommateur scandalisé (et son combat) est évoquée comme le symbole du scandale, dépassant ainsi le particularisme de sa situation. Chaque citoyen peut alors se projeter dans cette relation et être porté à juger la situation également scandaleuse.

3.2.2.2. Le problème de la qualification du pépin

Pour Erhard Blankenburg, lorsqu'un problème apparaît, on peut, soit ne jamais prendre conscience qu'il peut s'exprimer en termes juridiques, soit savoir qu'il peut s'exprimer ainsi, sans vouloir le faire⁸¹. Cette capacité ou cette volonté dépendrait du contexte social. Mais les consommateurs peuvent mobiliser d'autres catégories que nous nommerons des « dispositifs de visibilité »⁸² ou en suivant N. Dodier, des « dispositifs d'éducation du regard »⁸³, engagés pour rendre compte d'un événement et par l'intermédiaire desquels les acteurs cherchent à s'accorder sur la factualité pertinente de l'événement ou du défaut de la situation.

- « Donc en fait, j'avais mon abonnement chez X., pour ne pas les nommer, depuis un moment déjà et j'avais vu une bonne offre chez Y., beaucoup plus intéressante. Et je me suis dit : « je suis arrivé au bout des un an d'abonnement obligatoire, je vais changer d'opérateur ». Et donc j'avais le droit, puisque c'était la fin du contrat. Donc j'envoie un courrier de résiliation, avec accusé de réception, le truc classique quoi et après, quelques semaines plus tard, j'ai reçu un « joli » courrier de X. qui me disait qu'ils étaient d'accord, qu'ils prenaient acte du fait que je sortais, mais que je leur devais, je ne sais plus, c'était de l'ordre de 300 et quelques euros, c'est-à-dire l'équivalent d'un an de forfait. Donc là, j'ai un peu tiqué quand même, je ne comprenais pas trop donc j'ai demandé des explications... je ne sais plus très bien si c'était par courrier ou par téléphone... je crois que c'était par téléphone et ensuite il y a eu une confirmation par courrier. Donc là ce qui s'est passé, on est en septembre...

Q : De quelle année ?

- Heu... 2007, septembre 2007, donc... en fait en juillet 2007, j'avais eu un appel et ça je m'en souviens très bien, d'un commercial de X., qui me disait : « oui, bonjour, on peut vous... on peut vous prolonger, enfin vous donner du temps de communication en plus pour le même prix ! »... bah en général, on ne réfléchit pas beaucoup quand on nous dit ça. C'est quoi ? C'est cadeau, c'est pour l'été ? « Oui, c'est pour l'été ». Bon bah moi, je dis oui. Sauf qu'il y avait pas de signature, il y avait pas de...c'était automatique, bon bah très bien.

Q : C'est une acceptation orale quoi ?

81. Blankenburg E., « La mobilisation du droit... », art. cité.

82. Cf. Chateauraynaud F., *La faute professionnelle. Une sociologie des conflits de responsabilité*, Paris, Métailié, 1991, p. 57.

83. Dodier N., « Les actes de l'inspection du travail en matière de sécurité : la place du droit dans la justification des relevés d'infraction », *Sciences sociales et santé*, VI, 1 (février), 1988, p. 191.

Voilà ! Et ils m'ont renvoyé un... je sais plus comment on appelle ça... et je me souviens plus si c'était par téléphone ou courrier... enfin, ils me disent, que le problème, c'est que quand j'ai accepté cette offre, ça me réengageait automatique pour un an ! Sauf que ça, il ne me l'avait pas dit, sinon je n'aurais pas dit oui ou au moins j'aurais réfléchi. De toute façon, il y a un petit problème parce que moi, j'ai jamais rien demandé, on me propose ça gratos, donc moi je dis oui, je veux dire quand on te fait un cadeau, ce que tu penses être un cadeau, on prend. Sauf que ce n'était pas comme ça que cela se passait pour eux ».

(Etudiant, 27 ans)

- « Ils se doivent de nous donner un service convenable, si chacun faisait mal son boulot où irait le monde ? franchement, c'est une question de sérieux, de respect d'autrui, de confiance surtout ».

(Employé de banque, 27 ans)

- « Toutes ces grosses sociétés profitent de la faiblesse des gens, je suis convaincu que la majorité des gens ne défendent pas leurs droits... par manque de temps, peut-être parce qu'ils ne savent même pas que c'est possible ».

(Homme, technicien informatique, 40 ans)

La référence au droit pour qualifier la situation et le pépin est une possibilité offerte aux consommateurs. Elle n'est pas, on le voit, la seule, ni en fait la plus probable. Se référer au droit – ou tenter de le faire –, rapporter une pratique à sa règle, est une opération qui consiste à transformer une expérience en définition⁸⁴. La référence à la règle, en effet, permet ainsi de rendre *lisible* la réalité sociale. Le droit, ainsi conçu comme un opérateur complexe de représentations, a pour éléments centraux les enchaînements d'une série de mots qui fixent et arrangent des actants, acteurs et objets du monde que le texte décrit. L'arrangement de ces mots représente l'organisation d'un contexte et structure une situation : définir en effet une situation, c'est, par la médiation du texte, imposer une série de mots de manière à ce que cette situation, en tant qu'elle est faite d'êtres humains et non-humains qui la configurent, ne soit pas différente de l'arrangement des mots qui les représente et les signifie. Définir une situation devient sélectionner et arranger des mots susceptibles de la décrire. Le texte juridique agit de la sorte comme un « *pattern* », c'est-à-dire un modèle, un « patron »⁸⁵. Dès lors, « reconnaître valeur normative à un énoncé, c'est comprendre qu'il est appelé, à la manière d'un modèle matériel (équerre, fil à plomb, patron d'un vêtement, etc.), à servir de *référence*. Sa vocation sera de permettre l'évaluation de situations, de rapports, d'actes, d'actions, de conduites, ou d'autres objets encore, c'est-à-dire de déterminer comment ils doivent être, devront être ou auraient dû être du point de vue du système auquel appartient cette norme, afin d'être conformes à ses dispositions et de procurer, le cas échéant, les résultats attachés à cette conformité »⁸⁶.

Cela suppose évidemment une maîtrise du langage du droit – et cette maîtrise est, à l'évidence, différenciellement partagée –, et le travail des associations de consommateurs est souvent d'abord de donner des mots aux consommateurs lésés qui viennent les consulter :

- « Pour régler le problème... il se trouve qu'à l'époque j'étais adhérent à OR.GE.CO, c'est une filière de « Soixante millions de consommateurs ». C'est une association de défense des consommateurs, elle est composée d'avocats ou de spécialistes dans les principales branches, l'assurance, l'immobilier et je crois les litiges. Moyennant une adhésion de... à l'époque c'était des francs... il fallait une petite cotisation qui tournait autour d'environ quarante euros actuels ou 240 francs à l'époque, à l'année. J'ai préféré m'adresser tout de suite à eux pour ne pas... avoir à patauger quoi... Ils m'ont demandé de leur ramener toutes les pièces du dossier et ils m'ont suggéré une lettre, il faut dire que mon dossier était très bien fait de mon côté, parce que souvent, on leur amène des dossiers incomplets ou complètement pas clairs quoi. Moi, je garde toujours

84. Coulon A., *Ethnométhodologie et éducation*, op. cit., p. 227.

85. Cf. Jammaud A., « La règle de droit comme modèle », *Recueil Dalloz*, 1990, Chroniques p. 199-210.

86. *Ibid.*, p. 203.

toutes les pièces. Et donc je leur ai apporté tout le dossier, les pièces du véhicule et puis je leur ai raconté le problème. Je crois que j'avais droit à trois mois, d'après eux, pour changer d'avis. Donc c'était en deçà de la limite des trois mois. Et donc ils m'ont fait écrire cette lettre et je l'ai envoyée au vendeur, lequel a répondu en acceptant tout de suite.

Q. : La lettre était envoyée par vous ou par OR.GE.CO ?

– C'est évidemment moi l'auteur officiel, mais les suggestions étaient faites par OR.GE.CO qui m'a rappelé quelques articles dont je ne me souviens pas de mémoire, hein ! »

(Professeur de tennis, 50 ans)

- « Étant précautionneux, j'appelle le service juridique attaché à ma carte bancaire et je leur explique le problème qui se présente à moi. J'expose les faits tels que je viens de te les énoncer et il m'explique les points de droit qui me permettent d'effectuer une réclamation sous un ordre strictement juridique en me citant les articles du code civil qui convenaient »

(Comptable, 40 ans)

On constate aussi ce phénomène de mise en forme juridique par les services juridiques des entreprises. Dans le second entretien, le consommateur explique que l'intervention du service a permis de « mettre le droit » dans son courrier, faire savoir qu'il connaissait ses droits.

- « C'est pas que j'ai songé à me plaindre, j'ai formulé une plainte, mais pas directement. Car pour formuler une plainte, il faut savoir de quoi on parle, c'est bourré de termes juridiques et moi je ne m'y connais absolument pas là-dedans. Heureusement, dans ma boîte, il y a un service juridique auquel j'ai pu demander conseil. Il y a notamment un gars qui est spécialiste dans le domaine du contrat qui a pris le temps de parler avec moi et qui m'a conseillé de bien réfléchir avant d'entamer une quelconque procédure judiciaire. Mais j'ai insisté auprès de lui pour qu'il m'aide, du coup il m'a dit qu'il fallait passer par une injonction de faire, me précisant que c'était le seul moyen et le seul domaine juridique par lequel je pourrais les avoir, vu que X. refusait de m'aider ».

(Femme sans emploi, 35 ans)

Q : Si quelqu'un a le même problème que vous, qu'est ce que vous lui conseilleriez ?

- Je lui conseillerai les deux. Si elle a le temps et la patience de monter un dossier, qu'elle le fasse, en groupe. Déjà ce serait bien qu'elle essaye de voir s'ils sont plusieurs à être dans le même cas pour monter un dossier ensemble. Deuxièmement, contacter le service juridique de son entreprise car toute société en a un. Et troisièmement, c'est qu'ils sont cons et qu'ils payent jusqu'à la fin de leur abonnement. Et c'est ce qui se passe avec pas mal de personnes.

Q : Le service juridique, on peut les contacter pour tout litige, même d'ordre personnel

- Oui, pour tout. Ils t'aident à rédiger un courrier, avec tes droits, avec des articles du code (je ne sais pas si c'est civil ou pénal). Ils te font écrire des phrases qui ont un sens juridique. En fait, ils mettent le droit dans ton courrier. Donc quand on le lit, on sait que cette personne connaît ses droits. Normalement les sociétés doivent parler à leurs employés de l'existence de ce service mais ça dépend des sociétés et de leur communication interne. Demain tu veux divorcer avec ton époux, tu peux aller les voir. Ils t'orientent vers un avocat qui te dit quel est le Tribunal compétent...

(Employée, 30 ans)

L'épreuve juridiquement instrumentée, en tant qu'elle met en œuvre ce tableau d'objets pré-qualifiés, permet un traitement particulier des circonstances. L'usage du droit apparaît ainsi comme un « outil d'éducation du regard »⁸⁷. Ainsi, dans les entretiens que nous avons réalisés, le « pépin » peut être ainsi requalifié en « Abus de pouvoir », en « piège énorme », en « tromperie », en « non information préalable », en « escroquerie institutionnalisée ». Le droit est donc constamment opposé à d'autres types d'instrument qui, en tant que dispositifs de visibilité, dans la mesure même où ils prennent en

87. Pour reprendre l'expression de N. Dodier (« Les actes des inspecteurs du travail en matière de sécurité... », art. cité, p. 191).

compte d'autres objets (comme des qualités morales par exemple), contreviennent à l'opération de clôture réalisée par le recours au texte. Le droit n'est donc pas l'outil de description *a priori* de l'activité, mais un outil éventuellement recherché pour équiper une description restauratrice de l'ordre. L'opération de « recours du droit » ne se justifie que dans la mesure où elle permet d'écarter les objets étrangers. L'usage du droit est donc lié à une volonté d'asseoir une situation pure, naturelle, « qui convient », dégagée des interférences d'autres univers sociaux. De fait, dans les entretiens réalisés, extrêmement rares sont les plaintes qui tentent de qualifier le trouble dans un pur recours au langage du droit. Les individus interviennent devant des situations troublées et problématiques, et non pas d'abord devant des cas de non-respect des règles du droit. C'est pourquoi l'argumentation reconstructrice de la réalité passe souvent par le recours à des épreuves de réalité qui ne requièrent pas toujours une instrumentation juridique. L'instrumentation de cette reconnaissance peut consister certes en des catégories juridiques donc, mais aussi en des catégories politiques, psychologiques ou encore des catégories mobilisant des éléments concernant la société jugée dans son entier.

- « A partir du moment où j'ai le sentiment d'être pris pour un idiot pour rester poli ! Je veux dire, honnêtement même si c'est pour dix euros, si j'ai vraiment le sentiment d'avoir été floué, je « montrerais les crocs » assez rapidement ».
(Etudiant, 27 ans)

- « J'ai été coupable du fait de mal avoir géré mon compte et m'être retrouvé dans le rouge, ça d'accord. Mais après, je pense quand même être une victime parce qu'on a abusé de ma non connaissance de la loi. Ils m'ont fait payer des choses alors qu'à la base, ils n'auraient pas dû... enfin, si, j'aurais dû payer pour les chèques non approvisionnés, mais ils ont mal fait leur travail en me prévenant trop tard et donc après, ça s'est accéléré. Et puis bon, vu la façon dont ça s'est passé avec le conseiller et tout... oui, j'ai été une victime quelque part surtout qu'à la base, je rappelle que j'étais dans le rouge, mais pour trois fois rien, je veux dire aujourd'hui, à la télé, on voit ces gars, ces traders qui manipulent des millions et qui s'en mettent plein les poches sans problème et c'est toujours le petit jeune qui se fait engueuler parce qu'il a mal géré son argent...non franchement, vous croyez pas qu'il y a un fossé là ? »
(Employé, 30 ans)

- « A l'époque, j'avais un forfait « infini » qui coûtait dans les cinquante euros par mois et je voulais autre chose. A chaque fois, ils me disaient qu'il fallait que je me réengage pour un an, ou pour deux ans et : « ça va vous coûter tant ». J'avoue, ça ne me dérangeait pas de payer, mais le fait que l'on m'oblige à le faire pour la moindre petite opération, je n'aimais pas ça, le fait de tout faire payer me posait problème. Ensuite, il y avait les offres, celles qu'ils proposaient n'étaient pas les meilleures, ils n'avaient pas les meilleurs portables par exemple. Moi, je garde un portable deux ou trois ans maximum, je n'aime pas les garder trop longtemps, c'est peut-être pour avoir le dernier gadget à la mode (sourire) mais bon, j'attends deux ou trois ans pour qu'ils soient dépassés et je change. Eux n'avaient pas grand chose à me proposer. Et y avait aussi, c'est peut-être débile, mais je n'aimais pas l'image de cette société. Je m'explique, le fait est que c'était les amis de Sarkozy et payer chez eux, c'est aider ses amis et aider indirectement Sarkozy. A l'époque, j'étais encore jeune, à peine 22 ans et je n'avais pas encore de conscience politique, mais j'ai commencé à lire des articles qui concernaient cette firme, et j'ai appris comment X. avait obtenu Y. et comment il avait magouillé pour l'obtenir et aujourd'hui, Y. c'est une chaîne de mer..., enfin ça n'engage que moi, mais moi je trouve que c'est une chaîne de mer... Bref, ils sont amis et s'entraident, l'image que j'ai d'eux, c'est une société de droite, plus que « businessman » où tout est pour l'argent, un peu à l'oriental ou à l'italienne, à la Berlusconi, ce genre de famille et de stratégie que je n'aime pas cautionner et que je cautionnais indirectement en étant chez eux. Mais, ce n'est pas l'unique raison, c'est l'une des raisons, en plus comme je l'ai dit, à l'époque X. ne captait pas partout, j'étais souvent à Grenoble et à Angers, je voyageais beaucoup et ça ne marchait pas comme il le fallait ». (Ingénieur en informatique, 29 ans)

On voit donc que l'usage des catégories juridiques intervient dans une situation de concurrence avec d'autres dispositifs de visibilité ; l'épreuve juridiquement instrumentée se réalise *contre* d'autres types d'épreuves de réalité.

3.2.2.3. *La forte mobilisation du droit*

La phase de prise de parole reste principalement marquée par la recherche d'une solution « amiable ». En effet, la plupart des entretiens réalisés relatent toujours une « préférence » pour un tel mode de résolution du conflit :

– En fait, j'avais refusé complètement ses justifications, et j'avais contesté, je lui ai dit que je n'accepterai jamais ça. Et quand elle m'a vu en colère, elle m'a proposé de partager la somme en deux, ça veut dire qu'elle va garder la moitié de dépôt de garantie.

Q : Alors tu as accepté de partager la somme ?

– Bien sûr, non, je n'ai pas accepté, donc elle a refusé de me donner toute la somme. Egalement, j'ai essayé de la convaincre et de lui parler gentiment, mais je me suis rendu compte qu'elle ne voulait pas changer d'avis. Du coup, tout ce que je pouvais faire, c'était porter l'affaire en justice. Le lendemain, je suis allé au service ADIL (l'agence départementale pour l'information sur le logement) pour me renseigner sur la procédure à suivre dans ce genre de conflit. Ils m'ont dit qu'il faut mieux essayer de régler ça à l'amiable sinon tu es obligé de passer par le tribunal de grande instance. Je me suis dit : « je vais ressayer pour une dernière fois afin de régler ce problème ». Je ne voulais pas aller jusqu'au tribunal, je n'ai pas voulu compliquer les choses. Du coup, j'ai préféré le régler à l'amiable.

(Etudiant en informatique, 28 ans)

- Alors directement, j'ai décidé d'utiliser, et pour la première fois, mon assurance « assistance juridique » que j'ai prise auprès de ma banque. C'est une assurance que j'ai prise auprès de ma banque et qui me protège contre tout litige financier au cas où j'ai des problèmes de ce genre. Je suis donc rentré chez moi, j'ai appelé mon assistant juridique et je lui ai expliqué toute l'histoire. Il m'a expliqué que, et contrairement à ce qu'on m'avait dit à l'agence, 1 : j'ai droit à une rétractation et 2 : que je peux les attaquer pour publicité mensongère. Mais au départ, il m'a conseillé en premier temps d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour voir si un compromis à l'amiable était possible. Sinon dans un second temps et si cette première solution ne fonctionnait pas, il m'a conseillé d'appeler l'agence des consommateurs UFC Que Choisir qui pourraient m'aider à résoudre mon problème.

(Ingénieur automobile, 28 ans)

On pourrait croire que le droit reste en marge des négociations amiables. Toutefois, il est particulièrement marqué que le droit reste très présent dans la prise de parole. Il l'est en réalité de deux façons : d'une part par « présentation » du droit, c'est-à-dire par des références génériques au droit, et d'autre part par instrumentalisation du droit, c'est-à-dire en invoquant le droit comme une menace.

- ***Un savoir « par présentation » du droit***

Le non recours au droit est souvent analysé, en deuxième lieu, comme résultant d'une autre incompétence, celle-là en matière juridique. Or, dans notre corpus, il est frappant de constater d'une part que parmi ceux qui, selon leurs termes, « laissent tomber », certains ont de réelles compétences

en matière juridique (par exemple, il peut s'agir de certains étudiants en droit, et en particulier en droit privé).

Nous avons, d'autre part, de manière systématique, relevé les références juridiques dans notre corpus d'entretiens. Or, l'analyse du corpus d'entretiens montre toute une série de remarques caractérisées par une référence *générique* au « droit ».

- « Enfin, je sais que je ne suis pas la seule victime, et même dans d'autres domaines, et l'Etat doit faire davantage de contrôle pour lutter contre tous ces abus pour défendre les droits des consommateurs ».
(Etudiant, 23 ans)

- « Bien sûr que non car j'étais dans mes droits et que si je payais un abonnement c'était pour des services. Je suis quand même dans mon bon droit ».
(Agent commercial à la SNCF, 22 ans)

- « Si on est sûr d'être dans son droit avec courtoisie et fermeté on se fait beaucoup mieux entendre qu'en gueulant. Je ne voulais pas ça...je voulais être remboursé c'est tout....c'est mon droit. J'ai été « volé » sur place...sous mes propres yeux...c'est insensé... »
(Ingénieur en application informatique, 30 ans)

- « Je pense qu'il faut savoir dans les pires moments rationaliser et se dire que même s'ils sont puissants, ces groupes-là, on peut toujours avoir gain de cause, il ne faut pas se laisser marcher sur les pieds, et quand on a raison, le droit sera toujours de notre côté ».
(Employé de banque, 26 ans)

Pour comprendre ce mode pragmatique particulier de référence au droit, il paraît utile de distinguer dans un premier temps, en suivant la conception schutzienne des modalités par lesquelles le social est disponible aux membres, différents types de recours au droit. Par analogie avec les deux types de connaissance établis par Schutz, en *connaissance par présentation* (knowledge of acquaintance) et *connaissance sur* (knowledge about)⁸⁸, on peut différencier un type de cas où la référence au droit est organisée soit par la citation précise d'un article du code civil, du nombre limité mais non négligeable de cas, où la référence au droit n'est opérée que par présentation ou, pour employer le vocabulaire de R. Dulong, par « réputation »⁸⁹. Cette présentation étant localement produite à partir d'un savoir supposé commun sur la loi, et plus généralement sur le droit.

A l'analyse de séquences précédentes, peut-on dire que, dans ces cas, les individus agissent en ignorant délibérément la lettre de la loi au profit d'un principe métajuridique ? Il nous semble, au contraire, que ces références n'auraient aucun sens si leur énoncé n'était garanti par l'existence d'un texte écrit sur le point dont il est question. Ce qui est, en effet, décisif, c'est que l'équipement juridique des arguments, si faible soit-il, *postule* l'existence d'une règle de droit. Si les individus n'avaient pas en tête le souci du respect du droit, ou s'ils avaient un doute sur l'existence ou sur le mode d'application précis d'un article du code, le rappel serait pragmatiquement tout autre. Le jeu de langage ne se

88. Cette distinction issue de la psychologie jamesienne est établie dans l'article « Sens commun et interprétation scientifique de l'action humaine », in Schutz A., *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridien-Klinscksiek (coll. « Société »), 1987, p. 20-21. Voir également, Schutz A., « The Well Informed Citizen. An Essay on the Social Distribution of Knowledge », *Social Research*, vol. 13, 1946, p. 463-472. Notre dette pour cette analyse va à Dulong R., « "On n'a pas le droit de..." ». Sur les formes d'appropriation du droit dans les interactions sociales », in Chazelle (F.), Commaille (J.), *Normes juridiques et régulations sociales*, Paris, LGDJ (coll. « Droit et société »), 1991, p. 257-264.

89. Cf. Dulong R., « "On n'a pas le droit de..." », art. cité, p. 258-260.

constituerait plus par référence au texte ou au droit en général (« les droits du consommateur »), mais s'organiserait à partir de la confrontation de principes métajuridiques. Comme le souligne R. Dulong, le fondement *a priori* qui interdit de qualifier de décisionniste le mode d'accord sur la règle tel qu'on vient de le voir, reste justement qu'il existe une instance, ici un texte, au regard de laquelle peuvent être évaluées les différentes assertions : la référence présentationnelle de la loi n'aurait simplement pas de sens si on n'inscrivait pas l'objectivité du texte juridique comme garant de ce sens⁹⁰.

Le point que nous venons de soulever ne signifie pas, à l'évidence, que les acteurs que nous avons cités ont *effectivement* une connaissance plus précise du texte de droit pertinent pour leur plainte que la référence seulement présentationnelle au droit ne le laisse supposer. Nous voudrions même partir d'une telle hypothèse, pour nous interroger sur la possibilité de comprendre les occurrences organisant une référence purement de présentation au texte réglementaire *en l'absence* d'un savoir d'arrière plan du contenu précis de ce texte. Nous allons avancer que, dans ce type de rappel, ce qui est visé, c'est une instauration de la règle par l'appui sur la force perlocutoire d'une formule du type « C'est mon droit » ou « je suis dans mes droits ». L'efficacité de la formule, si l'on suppose que la personne n'a pas de connaissance précise de textes juridiques applicables, vient dans une explication alternative de ce que la référence de la formule n'est pas faite par rapport à la loi dans son acception formelle, mais par rapport à un débat de légitimité mettant en jeu les conditions et les motifs rendant acceptable tel comportement ou telle action. L'originalité cependant de ce débat, c'est que le recours générique au droit intervient comme un mode de clôture de la controverse qui n'effectue pas une argumentation au regard de principes mais s'organise dans un jeu de langage tout-à-fait particulier, celui de l'argumentation sur un permis ou un défendu au regard d'un savoir partagé au terme duquel, au sujet de la controverse et pour la résoudre, il y a de la loi, *il y a du droit*.

- « Donc, je suis désolé on paye pour un service moi là il y a une biaiserie [sic !] sur la marchandise et c'est complètement pas normal. Mais là j'étais vraiment fâché. J'y suis allé avec mon relevé de compte et je leur dis : « Voilà, vous m'avez débité 2 fois ». Et les mecs ils m'ont dit : « Ah mais c'est normal. Vous n'êtes pas le seul à qui c'est arrivé ce jour là ». Ils m'ont juste remboursé. Je trouve ça anormal. Qu'ils soient dans leur tort, que ça soit à moi de me déplacer ».

(Ingénieur en application informatique, 30 ans)

- « Puisque je l'ai contacté auparavant et je lui ai dit que tu n'avais aucun droit de retirer aucune somme de ma caution, car elle n'est en possession d'aucun document officiel qui prouve les dégradations, et que ce n'est pas normal de faire ça ».

(Etudiant en informatique, 28 ans)

- « Je leur ai dit que ce n'était pas normal qu'ils m'envoient une montre défailante, sans pile, et dont je ne peux même pas profiter, alors que j'ai déjà payé et que l'argent a été bien encaissé, qu'on ne pouvait pas envoyer un produit sans avoir vérifié, s'agissant d'une montre, si celle-ci était en état de marche ou pas ».

(Salarié d'une grande surface, 29 ans)

On saisit bien dans quelle mesure les expressions comme « Il n'est pas normal » vient performativement rappeler les participants de l'interaction à un impératif de justification passant par l'échange de bonnes raisons et d'arguments. Ce type de référence et de formule fait basculer la controverse sur un pur échange concernant l'interdit et l'autorisé faisant fonds sur un *fiat* présomptif qu'il y a de toute façon toujours du droit sur cette question : la référence de présentation au droit s'offre donc comme une *économie* du débat en généralité au motif que l'existence de la loi est susceptible d'offrir

90. *Ibid.*

une solution objective et disponible. Il est particulièrement significatif à cet égard qu'en retour le vendeur organise généralement une résistance contre ce basculement de la controverse et tente, la plupart du temps de la reverser en généralité : « Si ! C'est normal ! ». Les réponses ne vont pas contre l'idée qu'il y a du droit à propos du point controversé, elles s'inscrivent en revanche à rebours d'une disponibilité du droit dans son application – ici du droit de suspension de séance.

Substituer au droit en sa précision textuelle sa présentation, sa « réputation » locale permet de mettre au jour ce que R. Dulong nomme une « vie civile » du droit⁹¹ distincte de son inscription officielle, mais ce gain pourrait se payer d'un relativisme inquiétant sur la possibilité d'un accord intersubjectif au sujet des normes – en témoigne l'épuisant échange du premier exemple. Cette conception présentationnelle fait en effet apparaître une fluidité de la norme selon les situations locales qui nécessite un point de clôture ou, comme le dit R. Dulong, un « cran d'arrêt »⁹². Il est à noter enfin qu'un mode commode de clôture d'un débat où le droit n'apparaît que sous une forme réputationnelle, reste bien d'engager une référence plus précise à un texte juridique, transformant une connaissance de présentation (*knowledge of acquaintance*) en connaissance sur (*knowledge about*) :

Q : Donc je voudrais savoir si vous pouviez reformuler votre problème de consommation en des termes juridiques ?

- « J'ai été victime et donc j'ai porté plainte et si je l'ai fait, c'est pour que justice soit faite parce que... [l'interviewé élève un tout petit peu le ton] Je pense qu'on peut encore réclamer des choses, qu'on a des droits et que si on veut, même face à des grosses banques ou autres, on peut quand même parler et se plaindre... Excusez-moi, je m'emporte un peu, mais c'est vrai que cette histoire m'a un peu chamboulé. Je vous l'ai dit, j'aurais vraiment préféré que ça se passe autrement et puis, vous voyez, je suis plutôt calme et là, le fait d'en parler, je m'énerve, alors que ça sert à rien. Bah mon problème... non je ne saurais pas dire... ils me prélevaient de l'argent, mais via une procédure, heu... abusive parce que... Bon, je sais pas si c'est ce que vous vouliez, mais je vous le dis : en fait le truc, c'est qu'ils n'ont pas respecté la loi MURCEF qui dit justement que dans mon cas, la banque doit m'envoyer un courrier pour me prévenir avant de rejeter les chèques... donc il y a violation de la loi MURCEF ».
(Employé, 30 ans)

- ***Un usage instrumental de la justice***

Le recours aux institutions publiques, et notamment à la police, est une des voies empruntées par les plaignants. Cette action prend alors un tour uniquement instrumental : on actionne la justice – il s'agit ici, en fait, d'une plainte auprès des services de police – de façon à faire pression sur les prestataires de biens et de services récalcitrants. C'est dire que le recours à la justice a toujours une dimension stratégique, et qu'il est pris dans l'histoire d'un rapport de forces, où les consommateurs mécontents ne cessent de rechercher des moyens pour rétablir l'équilibre des forces en leur faveur. En ce sens, le dépôt de plainte, voire la simple menace d'un dépôt, suffit parfois à « faire bouger » la partie adverse. Surtout, déposer une plainte est une possibilité de sortir de l'état d'impuissance, de recouvrer pour les individus la simple capacité d'agir dont ils s'étaient senti privés, face à l'inertie des grandes entreprises anonymes.

– Après quelques jours, après plusieurs appels, j'ai demandé à voir un responsable. J'ai rappelé plusieurs fois la journée même et le lendemain, puis quand j'ai insisté, elle m'a passé le responsable du service client. Et là, il m'a confirmé que ce n'était pas possible de rembourser le deuxième colis, la deuxième commande.

91. *Ibid.*, p. 263.

92. *Ibid.*

Q : Ensuite tu as rattaché avec eux sans pouvoir les convaincre ?

– Non, mais au moment de rattaché, j'ai dit au responsable que j'allais déposer plainte, et là, il m'a répondu en me disant : « Faites ce que vous avez à faire » et il a rattaché. Cette manière peu respectueuse m'a poussé davantage à aller déposer plainte.

Q : Et tu as déposé plainte le jour même ?

– Oui, le jour même où j'ai parlé à ce responsable

Q : C'était une plainte ou une main courante ?

– Au fait, tu as raison, je ne sais pas trop, il me semble que c'était une plainte, je n'ai même pas vérifié. Ce que je sais c'est que la police m'a remis un papier qui justifie que j'ai été signaler l'affaire à la police, et là j'ai envoyé une copie à X., et quelques jours plus tard, j'ai reçu un chèque de remboursement.

(Etudiant, 24 ans)

– J'ai senti que j'étais pris dans une escroquerie, alors je dis à ce vendeur que si je sors d'ici ce n'est pas pour revenir lundi prochain, mais que je sais ce que je dois faire...

Q : Tu avais l'intention de porter plainte ?

– Franchement je ne sais pas ce que j'allais faire au juste, mais je lui ai dit cela pour le menacer en quelque sorte

Q : Cela a marché ?

– Oui, tu peux le dire, puisque le vendeur en question a fait semblant d'appeler au téléphone, je ne sais même pas s'il avait vraiment quelqu'un au bout du fil, j'avais un doute et puis il me dit : « patientez un instant je vais voir ce que je peux faire pour vous » ...hop [...]

– Cette fois ci, ils ont joué avec les sentiments, et ils se sont excusés à plat en me demandant de patienter encore quelques jours. Deux jours plus tard, on m'appelle pour me dire que le produit est prêt, quand j'ai été le récupérer, à ma grande surprise, ils m'ont fait savoir que le modèle qui est un modèle plus cher que le premier, du coup je devais payer un supplément, incroyable mais vrai !

Q : Et là, tu as fait quoi ? Tu as payé la différence ?

– ça ne va pas, je n'allais pas payer la différence ! Là, je leur dit qu'il n'en était pas question, que je ne payerai pas un centime de plus. Je leur dit que je vais aller déposer plainte – en réalité je ne sais même pas si ce genre de plaintes sont recevables chez la police – mais apparemment, il n'y a que la menace qui les fait bouger ces gens-là, ce n'est que là qu'ils acceptent de me remettre l'ordi. Celui-là coûte 100 euro de plus, donc au moins j'ai gagné quelque chose !

Q : Comment tu expliques ce revirement de leur part alors qu'au départ ils étaient indifférents à tes réclamations !

– Ce dont je suis sûr c'est qu'avec ces gens-là, il n'y a que les menaces qui les fait bouger donc ils ont dû prendre au sérieux la menace de porter plainte !

Q : Tu l'aurais fait ?

– Apparemment oui oui. J'aurais sûrement engagé une procédure, mais sans savoir laquelle... J'allais me renseigner parce que je ne sais pas si ce genre de plaintes est recevable chez la police, aucune idée. Mais j'allais me renseigner et faire le nécessaire.

(Etudiant en agronomie, 28 ans).

- « Donc là je m'énerve vraiment, je sors l'artillerie lourde : je menace de saisir une association de consommateur, qui se fera un plaisir de trouver un avocat qui travaille pour elle. Et si je dois aller jusqu'à la plainte, j'irais. »

(Etudiant, 27 ans)

- En fait, la plainte, je l'ai déposée mais il y a un temps pour que ce soit effectif. Et donc j'ai envoyé un exemplaire de la plainte et je leur ai dit : « passé 7 jours, elle devient définitive si je n'ai rien reçu ».

Q : Quelle a été leur réponse ?

- Donc je l'ai envoyée et le lendemain, j'ai reçu les chèques et même un chèque en plus pour s'excuser. Donc j'ai abandonné la plainte et c'est rentré dans l'ordre. C'est souvent comme ça pour pas qu'ils aient des poursuites. Comme ils étaient en redressement, ils ne payaient pas. Il a fallu employer les grands moyens, pour récupérer mes chèques.

(Esthéticienne et coiffeuse, 40 ans)

Malgré tout, l'emploi du droit comme menace peut s'avérer un pari risqué car le droit conduit parfois à envenimer les choses :

- « Je suis resté sur ma position sur le respect de la loi et là, il élève le ton donc je lui demande de se calmer, je lui dis que je vais m'en aller parce qu'on peut pas discuter, enfin bref tout va très vite et finalement il me dit comme ça « Monsieur sortez ! », donc moi là, heu... je sors et je lui explique que vu comment ça se passe, ça va se terminer devant les tribunaux et donc là, je sors, calme et digne, même si j'avoue que rentré chez moi, je me suis lâché [rire] ».

(Employé, 30 ans)

Q : D'accord et alors, justement, après que vous ayez découvert cette violation de la loi par votre banque, qu'elle a été votre réaction ?

- Et bien tout, d'abord, j'ai imprimé, photocopié, un maximum de texte de loi et autres documents officiels pour être sûr de moi.

Q : Parce que vous aviez l'intention de porter plainte ?

- Heu, non, pas au début. En fait, si vous voulez, à la base, que la banque me fasse son rappel parce que j'ai mal géré, ça d'accord, c'est normal et encore une fois je reconnais mes torts à ce niveau. Mais avec ce que m'avait dit le père de cet ami, là, je n'étais plus d'accord. [...]

En fait, j'étais d'abord retourné voir ma conseillère une fois et là encore, je m'étais braqué, J'étais venu avec les documents juridiques, pour lui dire que certes je reconnaissais ma faute, mais qu'ils avaient aussi une part de responsabilité... là elle se braque aussi : « je ne veux pas le savoir », et donc moi, je sors et je lui explique que je reviendrai plus, enfin j'essaye de l'intimider un peu et là, elle m'envoie voir le service spécialisé pour les comptes litigieux, un conseiller chargé du recouvrement et tout ... donc il me dit qu'on va s'arranger, moi je lui redis le problème des chèques et qu'ils n'ont pas le droit et tout... là je sens qu'il n'est pas hostile à la chose, qu'il a compris que la banque n'avait pas non plus assuré, même s'il me dit que lui ne peut rien faire, mais il me précise que je peux écrire au médiateur de la banque, pour lui expliquer mon problème et que bon, ça devrait s'arranger.

(Employé, 30 ans)

L'usage du droit comme menace doit donc faire l'objet d'un arbitrage précis afin de ne pas faire basculer le problème directement dans le litige et mettre trop rapidement fin à la phase de résolution amiable du problème. Ainsi, le droit doit vraiment intervenir « en dernier recours ». Comme l'a évoqué un consommateur, il correspond à « l'artillerie lourde » : une fois qu'il a été activé, un refus de l'interlocuteur fait entrer le conflit dans la dernière étape de sa construction et doit être requalifié en litige.



4. Abandonner ou faire émerger le litige : le choix du recours à la justice

La quatrième et dernière étape de la construction des litiges naît au moment du rejet de la demande par l'interlocuteur. En matière de consommation, il s'agit du rejet de la responsabilité imputée par le consommateur à son co-contractant (4.1.). Ce rejet qui peut être explicite ou implicite, cette dernière forme pouvant même procéder d'une impossibilité, pour le consommateur, de trouver, au sein de l'entreprise, l'interlocuteur qui accepte de prendre en charge la résolution du problème. Nous soulignerons à nouveau, à cette étape, la colère du consommateur face à l'attitude de celui qu'il juge responsable.

Le rejet de la responsabilité du problème fait réellement naître le litige, et avec lui un choix pour le consommateur : celui de la défection (4.2.) ou celui du recours à la justice (4.3.).

4.1. Le rejet de toute responsabilité à l'origine de la naissance du litige

Le rejet de toute responsabilité peut prendre diverses formes. Il faut à nouveau, à cette étape, évoquer la rupture de confiance qui, cette fois-ci, se produit lors de la prise de parole, en raison du déroulement de la rencontre à certains « points d'accès » tels qu'ils ont été évoqués par A. Giddens. Il est en effet remarquable que l'émotion surgisse en fait précisément aux points de contact avec les organisations anonymes car c'est la rencontre malheureuse avec des représentants de ces organisations qui suscite la colère et la rage :

– En fait, de par mon expérience précédente, je vais à l'accueil et explique le problème ; j'ai mis la somme demandée dans l'appareil qui me redemande l'argent comme si je n'en avais pas mis du tout. La dame ne dit rien, me regarde d'un air bovin et me demande, assez sèchement je dois dire : « combien avez-vous mis ? ». Je lui réponds, je crois que c'était 4 euros, donc je réponds : « 4 euros ». Elle me rétorque tout aussi sèchement que « ce n'est pas 4 euros » mais qu'il lui semble que c'est plus... Et là, je sens que je commence à perdre mon sang froid.

Q : Parce qu'elle est désagréable ?

– Oui et qu'elle n'a pas l'air très...dégourdie.

Q : Pourquoi était-elle si odieuse à ton avis ?

– Je pense que je l'ennuyais et je n'étais pas bien habillée...

Q : Ce n'est pas une raison, on n'a pas à juger les gens sur leur apparence.

– Tout à fait d'accord.

Q : Comment tu t'en es sortie ?

– Je lui rétorque, agacée, que j'ai mis la somme demandée, que jusqu'à preuve du contraire, je sais lire, et que l'appareil « bug ». Tout ça pour entendre que de toute façon, elle ne peut rien faire, qu'en gros, maintenant, c'est franchisé et qu'il faut donc téléphoner à la société à laquelle appartient l'appareil, et que le numéro est dans le photomaton...

Q : Débrouilles-toi en gros.

– Oui ! Je retourne auprès de la machine, trouve le numéro et appelle. Et là je crois être tombée sur la personne la plus incompetente du monde. Elle ne comprend rien à ce que je raconte...ça donne : « Bonjour j'ai un problème avec un de vos appareils qui a avalé ma monnaie...et là un blanc... « Allô ? » Je recommence, bonjour j'ai un problème avec un de vos appareils qui a avalé ma monnaie... « Bonjour ... », autre blanc, « je vous écoute ». Je recommence, moins aimable, un de vos appareils a avalé ma monnaie... « Quel est le numéro de la machine et où se situe-t-il ? » Je donne le numéro et indique le lieu ;

centre commercial X. à Cesson... Elle me dit, sérieusement en plus, « à Brie-Comte-Robert ? »... Non à Cesson... « A Y. c'est ça ? »... NON A X. CESSON !!!
(Etudiante en droit, 24 ans)

- Elle m'a sorti un truc comme quoi mon billet était un billet promotionnel et du coup, le poids n'était pas le même. Alors je lui explique que dans ce cas-là, il fallait m'avertir ou me donner n'importe quel document qui puisse attester de cela, je le lui ai dit et j'avais reçu 30 kg, j'ai le 30 kg avec moi et que ce n'était pas ma faute mais leur. L'hôtesse au guichet n'a pas apprécié. Elle m'a mal parlé, elle m'a dit que ce n'était pas de sa faute à elle et qu'elle ne pouvait pas me laisser dépasser le poids réglementaire sinon je devais payer un excédent de bagages.

Q : Tu l'as fait ? Tu as payé l'excédent ?

- Mais tu es fou ! Jamais, je lui ai dit que je ne payerai pas un centime et que je voulais voir le chef d'escale, alors elle me dit : « allez le chercher vous-même de toute façon, il vous confirmera ce que je viens de vous dire il est au fond là-bas il s'occupe d'un autre vol ». Quelques instants après, sa collègue est arrivée et est rentrée dans la discussion comme si déjà elle savait tout et a commencé à me sortir : « tout le monde doit payer son excédent de bagages, vous n'êtes pas une exception ». Pour elle, j'étais quelqu'un qui essayait de marchander pour avoir moins d'excédent à payer et celle-là, elle m'a encore plus énervé que la première et je l'avoue, sur le coup, moi aussi je me suis vraiment emporté. Elle vient d'arriver et elle vient me desservir sa grosse dose de morale à la con alors qu'elle n'en savait rien de ce que je voulais dire.

(Chef de travaux BTP, marié et trois enfants, 34 ans.)

- « Le mec ne s'est pas vraiment cassé la tête il était très calme son visage ne laissait apparaître aucune émotion ça se voyait qu'il n'en avait rien à foutre ! Il n'aimait pas du tout ce qu'il faisait je crois... »

(Télé conseiller chez un opérateur téléphonique, 27 ans)

- L'année passée au début de l'été, donc ça fait moins d'un an. Et une fois rentrée à la maison, j'ai trouvé que le couvercle ne fermait pas, il n'était pas étanche. Et quand je suis retourné au magasin, la vendeuse ne voulait rien savoir. Pas de changement, pas de remise d'argent.

Q : Qu'est ce qu'elle vous a dit ?

- Elle m'a dit qu'il n'en était pas question : « Je vous l'ai donné en très bon état », alors que le défaut que cette glacière avait est une preuve qu'elle était déjà comme ça avant que je l'achète, car le couvercle était tordu. Ça se voit que quelque chose de lourd était posé dessus. Si c'était une cassure, on aurait peut être pu dire que c'était moi qui l'avais cassé, alors que c'est un défaut de stockage, c'est clair. En plus, c'était impossible de se rendre compte du défaut sur place, parce qu'à vue d'œil, elle avait l'air d'être en bon état, il fallait mettre de l'eau à l'intérieur pour se rendre compte qu'elle se fermait pas bien, donc, elle ne gardait plus la fraîcheur. Ce n'était plus une glacière, mais juste un petit bidon.

Q : Et vous avez essayé de lui expliquer cela ?

- Oui, mais elle n'a rien voulu entendre, elle répétait juste, « non, je suis désolé, je vous l'ai donné en très bon état ».

(Femme au foyer, mariée, deux enfants, 42 ans.)

Quand, en revanche, la rencontre se solde par une compréhension, elle restaure la confiance et permet de trouver une solution, qui même si elle n'entraîne pas une pleine réparation du préjudice, elle donne satisfaction au consommateur – ce qui lui permet de faire montre de tolérance :

- « Les problèmes liés à la consommation, j'en ai assez fréquemment, on va dire même très fréquemment, mais j'ai la chance, la plupart du temps, de tomber sur un vendeur qui compose. Quand je dis qu'il « compose », c'est qu'il me dit : « Excusez-moi Monsieur D., on s'est mal compris, on peut s'arranger... » Et dans ses conditions, face à beaucoup de bonne volonté, moi j'ai aussi beaucoup de bonne volonté. Je comprends que, l'erreur étant humaine, celle-ci peut arriver. Par conséquent, je suis prêt à composer, toujours. Une fois de plus, mon but n'est pas de récupérer de l'argent sur le dos des autres. Mon but c'est tout simplement d'avoir satisfaction ».

(Trésorier d'entreprise, DEA Banque, monnaie, finance, 40 ans)

Comme l'a bien montré A. Giddens, notre modernité a profondément transformé les mécanismes de la confiance dans nos sociétés. En particulier, le développement des formes délocalisées de relation de consommation (le développement des achats par Internet en est un aspect, mais pas le seul) suppose le développement de garanties particulières de fiabilité. Les garanties sont usuellement de deux sortes. Il y a celle qui s'établit entre individus se connaissant bien et pour lesquels une longue relation justifie les références en vertu desquelles chacun est aux yeux de l'autre digne de confiance. Dans le champ de la consommation, c'est typiquement le cas des relations commerciales de « quartier ». Différente est la garantie instituée dans le cadre d'un processus de délocalisation (encore une fois qu'il s'agisse d'Internet ou des grandes organisations anonymes), bien que la fiabilité soit toujours une interrogation primordiale et que l'on soit toujours avide de références. Dans certaines circonstances, la confiance accordée aux systèmes abstraits ne présuppose aucune rencontre avec les individus ou les groupes qui en sont d'une façon ou d'une autre « responsables »⁹³.

Pour autant, dans les systèmes abstraits, les formes de la confiance s'instaurent souvent dans les rencontres à certains points d'accès. Comme le note encore A. Giddens, « les rencontres à certains points d'accès, sont particulièrement importants dans les sociétés modernes. C'est une chose presque unanimement admise, aussi bien chez les profanes que chez les pourvoyeurs de systèmes abstraits ou leurs exploitants. Cette remarque appelle différentes considérations. Les rencontres avec des représentants des systèmes abstraits peuvent bien entendu être normalisées et prendre l'apparence de la confiance, telle qu'elle existe dans les rapports amicaux ou intimes. Cela peut être le cas avec un médecin, un dentiste, ou un agent de voyages, lorsqu'on fait régulièrement et depuis longtemps appel à lui. Pourtant, de nombreuses rencontres avec des représentants de systèmes abstraits ont un caractère plus épisodique. Les contacts irréguliers sont probablement ceux où la confiance doit être le plus explicitement garantie, et où on doit le plus veiller à la préserver⁹⁴ », ce qui n'est plus le cas lorsque naît le litige.

Certes, c'est l'attitude des représentants de l'entreprise qui provoque cette colère lors de la confrontation mais c'est assurément le rejet de la responsabilité que le consommateur imputait à son co-contractant qui fait naître le litige. Paul Ricœur, dans un texte trop peu connu, a cherché à explorer la sémantique du « concept de responsabilité »⁹⁵. Dans son exploration des significations, en couches superposées, de la responsabilité, il fait jouer les problèmes de la *réponse* (« répondre de » et « répondre à ») et de l'*imputation*. Le concept de responsabilité s'ancre d'abord dans le champ sémantique de la réponse : répondre de..., et répondre à... Mais l'apport de Ricœur est aussi de décaler le regard, et de chercher hors du champ sémantique de la « réponse » le « concept fondateur » de la responsabilité. Et c'est dans le terme « d'imputation » : « Imputer, disent nos meilleurs dictionnaires, c'est *mettre sur le compte de quelqu'un une action blâmable, une faute, donc une action confrontée au préalable à une obligation ou à une interdiction que cette action enfreint*. La définition proposée laisse bien entendre comment, à partir de l'obligation ou de l'interdiction de faire, et par le truchement d'abord de l'infraction puis de la réprobation, le jugement d'imputation conduit à celui de rétribution en tant qu'obligation de réparer ou de subir la peine. Mais ce mouvement qui oriente le jugement d'imputation vers celui de rétribution ne doit pas faire oublier le mouvement inverse qui fait remonter de la *rétribution* à l'*attribution* de l'action à son auteur. Là réside le noyau dur de l'imputation⁹⁶. »

93. Cf. Giddens A., *Les conséquences de la modernité*, Paris, L'Harmattan, 1994.

94. *Ibid.*

95. Ricœur P., « Le concept de responsabilité. Essai d'analyse sémantique », in *Le Juste*. I, Paris, Edition Esprit, 1995, p. 41-70.

96. *Ibid.*, p. 44.

A certains égards, les entretiens que nous avons menés marquent une triple crise de ces trois dimensions. L'une des sources de la colère que nous avons évoquée plus haut, c'est très souvent le silence ou l'absence de réponse de la part du vendeur :

- « À ce jour, je n'ai toujours pas de réponse. C'est un autre sujet de motivat... d'insatisfaction, pardon, et de motivation a fortiori pour continuer mes démarches juridiques. [...] Comme j'avais été bien échaudé et bien énervé par les non-réponses aux courriers électroniques, les propos dilatoires et les arguties qu'ils m'avaient sortis jusqu'à présent, j'ai décidé de ne pas perdre de temps et de rechercher une maison de la justice et un conciliateur de justice qui pourra m'aider à avoir gain de cause. »
(Trésorier d'entreprise, 40 ans)

- « Je dis à mon neveu de leur dire de me rembourser par carte bancaire, ou chèque, ou n'importe. D'abord, il y avait une réponse par email. Mon neveu a envoyé un email en mon nom car je ne savais pas comment faire. Malheureusement, la personne en question n'était pas là. Ils disaient : "Il va venir vendredi prochain."
Q. : Ils ont répondu quand même...
- Une fois. Pour dire : "Attendez jusqu'à vendredi." On déplace comme ça. Et puis, rien, rien, rien. J'ai attendu plusieurs vendredi, mais il ne venait toujours pas. Alors, j'ai dit : "Il faut écrire peut-être ?" Donc j'ai envoyé un courrier pour me faire rembourser. Mais pas de réponse. On a écrit, mais pas de réponse non plus. Ils ne transmettent rien pour les gens ordinaires. Si c'est perdu ou mauvais, tant pis. Mais, avec cette façon-là, je ne peux pas pardonner. »
(Femme, retraitée)

- « Ce qui m'a vraiment poussé à mener une action, ce qui a fait que le simple problème technique s'est transformé en plainte, en litige, c'est la non-réponse en face, cette impression que ce que je disais ne comptait pas et qu'eux avaient raison et c'est tout. »
(Mère au foyer, 39 ans)

- D'abord, je les appelle une première fois pour leur dire : « où est l'installation à domicile » et bon, on me fait attendre au téléphone pendant longtemps, je ne me rappelle pas, mais je sais qu'à l'époque mon forfait de dix huit euros par mois, je l'épuisais en dix minutes avec les appels vers X. Bref, j'attends et là, une opératrice me dit que dans mon dossier, il n'y a pas de demande « d'installation à domicile ». Je deviens fou de rage, je cris comme pas possible, et elle me dit : « *Ce n'est pas moi qui ait traité votre dossier, je ne peux rien faire pour vous, vous devez faire l'installation vous même* ».
Je crie encore un bon coup et je demande à parler à un responsable mais là, y a une tonalité qui m'annonce que mon forfait téléphonique est épuisé, ça coupe et là je suis seul au monde (Rire). Non, ce que je veux dire, c'est que, dans ces moments-là, tu te sens vraiment comme celui à qui le pire arrive, je ne sais pas, je me suis senti mal, je me disais, c'était trop beau pour être vrai, trop beau pour que le service soit à la hauteur de l'offre.
Ensuite, le pire est arrivé, donc là je ne fais rien, j'étais tellement énervé que j'ai laissé le modem comme ça et je ne l'ai pas touché. Deux jours après, je décide de m'y mettre et je fais le branchement, qui était relativement simple, mais là, il n'y a rien qui marche. Bon, je me dis que ça va venir tout seul, donc, j'éteins l'ordinateur et j'attends le lendemain.
Le lendemain, première des choses que je fais au saut du lit c'est d'allumer l'ordinateur pour voir si la connexion est faite, rien.
Je me rappelle pas exactement ma rage à ce moment-là, mais tu vois le fait d'en parler me donne des bouffées de chaleurs, franchement, c'est grave, y a pire mais bon...
(Employé de banque, 26 ans)

Mais, d'autre part, l'une des conséquences, en effet, de l'anonymisation et de la complexification des organisations que nous avons évoquées, à la suite d'A. Giddens, c'est bien la difficulté croissante de l'imputation. Cette question de l'imputation renvoie bien au problème de « trouver le responsable » du trouble, mais aussi de qui peut éventuellement le réparer ou y porter remède. Il est, à ce titre, extrêmement frappant que l'une des première tâches des consommateurs lésés, reste bien de

demander et de chercher un « responsable », c'est-à-dire, ici, quelqu'un qui puisse à la fois endosser la responsabilité du défaut, mais qui puisse aussi, et sans doute surtout, faire modifier le fonctionnement automatique des organisations. Il est frappant à cet égard de voir combien il est important pour les consommateurs « victimes » de pouvoir non seulement repérer *qui est* ce responsable, mais de lui parler, ou mieux de le rencontrer *en personne*.

- « Nous sommes en octobre 2007 et je n'ai toujours pas mon option [possibilité d'envoyer des mails par téléphone]. Depuis le mois d'avril 2007, mes demandes se succèdent (tant par écrit, que par Fax...), aussi bien par moi-même que par le responsable, qui a téléphoné au service client une bonne vingtaine de fois. La dernière réclamation d'inscription a été faite il y a 3 semaines par le responsable. La personne du service client lui a dit que je devais recevoir la confirmation par téléphone dans les 3 jours, je l'attends encore... En fait, le 16 octobre, arrivant bientôt à l'épuisement de mon crédit, j'ai voulu vérifier si je disposais de cette option. J'ai téléphoné au service client où j'ai été reçu par une dame très désagréable qui m'a dit que cette option n'existait plus depuis que j'ai acheté ce téléphone portable. J'ai contacté une fois de plus le responsable qui a téléphoné au service client. Ayant obtenu la même réponse, il a pris contact avec un responsable, qui m'a dit d'écrire au directeur.

(Etudiant en Master, 23 ans)

Q: Et qu'est ce que tu as fait en premier ?

- Comme je viens de te le dire, j'ai contacté le service clientèle par internet et ils m'ont transmis le numéro de téléphone de leurs services et là, j'ai eu une stagiaire. J'ai rappelé plusieurs fois la journée même et le lendemain, avec la même stagiaire. A chaque fois j'appelais et elle me disait que mon problème n'était pas de leur faute, que la commande avait été passée deux fois, et que ce n'était pas possible de me passer un responsable. [...] Après quelques jours, après plusieurs appels, j'ai demandé à voir un responsable. Elle m'a dit de prendre un rendez-vous, dans une quinzaine de jours, et je n'ai pas accepté. Donc j'ai insisté pour parler avec un responsable. Puis quand j'ai insisté elle m'a passé le responsable du service client. [...] Et là il m'a confirmé que ce n'était pas possible de rembourser le deuxième colis, la deuxième commande.

(Etudiant en Master, 25 ans)

- « Un premier problème se pose : la table basse avait un pied cassé. Je m'en suis aperçu quand j'ai déballé le carton chez moi ! Mais bon ! Étant moi-même commercial, j'avoue que j'ai moi-même connu ce genre de problème parce que quand on reçoit ses cartons on ne sait jamais comment ils ont été transportés ! Ok, c'est pas grave. Le vendeur au bout du téléphone m'a proposé de me livrer une autre table basse avec les deux autres meubles que je devais recevoir trois semaines plus tard et cela gratuitement, donc jusque-là ça va, un beau geste commercial ! Il ne me restait plus qu'à attendre que les trois semaines s'écoulent. [...] Au bout de la quatrième semaine, j'ai appelé le magasin. Et là, ils m'ont dit quoi ? : « Vos meubles ne sont pas encore arrivés. Essayez de nous appeler dans deux semaines minimum et si les meubles sont en stock alors vous pouvez venir les chercher » !! Alors là, je ne comprends rien... Ils devaient me livrer chez moi. Donc, je lui dis qu'un responsable m'avait proposé gratuitement en dédommagement du désagrément causé par le retard de la livraison. Sauf qu'apparemment, le responsable qui s'occupait du rayon où j'ai acheté les meubles s'est barré ! Il ne travaille plus et il n'a laissé aucune consigne pour la livraison. Et puisque le vendeur n'a pas été foutu de gérer sa vente, alors je lui ai demandé de me trouver un responsable ! Il me passe un responsable, et celui-ci m'explique que la livraison n'est pas effectuée par les camionnettes du magasin ! Ils font de la sous-traitance ce qui fait que le magasin paye lui aussi le transport des marchandises à ce sous-traitant et donc qu'il ne pouvait pas me le faire gratuitement ! Ok, je comprends mais pourquoi me l'avoir proposé avant !!!! [...]

Mais le problème, c'est que le premier responsable me l'avait dit au téléphone il n'y avait rien d'écrit ! Et même, sur mes factures, il y avait les tarifs de la livraison. Apparemment, il n'avait rien modifié informatiquement et il n'a pas laissé de commentaires ou de consignes spécifiques. Je suis allé au magasin et j'ai pu m'entretenir un peu avec le directeur. Bien sûr, il n'est pas descendu spécialement pour me voir. D'ailleurs à l'accueil, ils m'ont dit qu'il ne se déplacerait pas pour moi et qu'il avait d'autres choses à faire. Genre : « il est en réunion » ou quelque chose comme ça. Et là, il y a un vendeur à côté de moi qui m'a chuchoté : « Voilà le directeur, il arrive, il descend les escaliers ». Apparemment, il faisait sa ronde dans le magasin, alors j'ai profité de l'occasion. Je lui ai exposé mon problème sans trop m'énerver, et lui aussi était zen, ça se voyait qu'il avait du métier et lui au moins, il était clair et net. En même temps, il était honnête, il m'a tout expliqué, genre : « Parfois ils ont certains problèmes avec les fournisseurs surtout quand il s'agit

des fournisseurs de l'Asie. » Il m'a expliqué qu'ils ne sont pas très stables et qui ne sont pas aussi fiables que ça et c'est la raison pour laquelle ils ne font pas de réservation sur ce genre de meubles. Ce qui est important pour moi aussi c'est qu'il m'a cru ! Il m'a dit que le vendeur avait mal dirigé sa vente et il a justifié cela par le fait que le vendeur était nouveau et qui ne connaissait pas beaucoup les pratiques de la maison et qu'il fallait l'excuser. Par contre, il a été plus sévère avec le responsable qui m'a fait un prix sur la livraison et ne sait pas pourquoi ce responsable a pris cette décision. Cela lui semblait louche, mais le responsable ne travaillant plus au magasin, le débat est inutile.

(Vendeur à temps partiel, 28 ans)

- « Le problème a été que quand j'ai appelé au service client pour modifier mon contrat c'est-à-dire pour passer à l'option à sept euros, et ils ont modifié le contrat après 2 mois, mais ils ont laissé des options que je n'avais jamais demandé, comme par exemple : le double appel, présentation du numéro, recevoir des trucs sur Internet, etc. Et du coup, je recevais des factures de plus de sept euros. A chaque fois que je les appelais pour leur demander d'annuler toutes les options payantes ils disaient : « C'est bon monsieur c'est fait, c'est réglé, ne vous inquiétez pas », mais ensuite, lors de la réception de la facture, je voyais le contraire. A partir de là, j'ai constaté qu'ils faisaient ça exprès, et que c'était du n'importe quoi. J'ai appelé au moins six ou sept fois, et c'était toujours le même discours. A chaque fois, ils me disaient que le problème était réglé, mais en réalité non. De plus, à chaque fois que je les appelais, je tombais sur une nouvelle personne, et là je devais raconter mon histoire de nouveau et la personne qui me répondait au téléphone m'a dit : « C'est bon c'est réglé » après avoir, soit disant, consulté mon dossier sur son ordinateur. Ensuite un jour j'ai décidé de régler ce problème, et j'ai appelé au service client et comme d'habitude, la personne que j'ai eu au téléphone m'a tenu le même discours à savoir : « Monsieur, votre problème est réglé, nanani nanana ». Je lui ai dit non, cette phrase, je l'ai entendue une dizaine de fois sans que vous régliez vraiment le problème, et donc j'ai insisté à parler directement au chef de service ou à un responsable. Là, elle m'a passé une dame qui m'a dit qu'elle est chef de service, j'ai donc raconté tout à cette dame. Heureusement qu'elle était agréable et correcte avec moi puisque elle m'a confirmé l'annulation de toutes les options payantes, ensuite elle m'a proposé de me rembourser tout l'argent hors des sept euros réels de l'abonnement et m'a présenté des excuses également.

(Etudiant en licence de droit et salarié à temps partiel, 28 ans)

Face au rejet de toute responsabilité par l'interlocuteur, le consommateur a à nouveau la possibilité de faire évoluer la trajectoire de sa plainte de consommation soit en l'abandonnant, soit en ayant recours à la justice afin de parvenir à sa résolution.

4.2. La défection suite à une prise de parole

Il est tout à fait fréquent que le consommateur fasse défection après avoir pris la parole.

Certains entretiens ont pu laisser apparaître que la prise de parole pouvait en elle-même satisfaire pleinement le consommateur. Ainsi, signifier le problème suffit pour lui à résoudre le problème alors même que celui-ci n'a pas réellement trouvé à se résoudre.

Q : Comme la boutique avait disparu, tu n'as pas cherché plus loin.

- Non, parce que je n'ai pas retrouvé la marque à Paris. C'est une marque anglaise. Y., c'est aussi anglais, mais ça doit être de meilleure qualité. Là, c'était joli, un bois style acajou...

Q : Et si tu revoyais un magasin X.... ?

- Ah, je crois que j'irais les voir.

Q : Mais il n'y aura pas de suite !!

- Non, c'est pour signifier. Quelques fois, c'est aussi important de réagir comme ça en disant à la personne : « Et bien voilà, il s'est passé ça ». Comme avec la conseillère clientèle. C'est aussi important de prendre sa plume et d'aller devant le juge ou le directeur général de la banque. Ce n'est pas la même démarche. C'est un peu la même finalité, mais c'est pas la même démarche.

(Fonctionnaire, 60 ans)

Toutefois, la défection après avoir pris la parole est très majoritairement une défection qui s'accompagne d'une déception. Les entretiens nous ont permis de dégager trois types de défection : la défection par stratégie (4.2.1.), la défection par impuissance (4.2.2.) et la défection par représentation faussée ou intimidante de la justice (4.2.3.).

4.2.1. La défection par stratégie

Comme on la vu précédemment, la défection apparaît pour L. Pinto le moyen le plus approprié de parer à une situation insatisfaisante quand il existe des possibilités de substitution des biens (ou services) considérés. La décision d'abandon de la plainte semble procéder d'un calcul rationnel comparant avantages et coûts. En l'occurrence, c'est souvent la question du temps nécessaire qui entre dans la décision de poursuivre ou non. Cet aspect nous semble décisif et permet d'analyser le recours à la justice dans le cadre d'un raisonnement stratégique.

- « Donc à partir du moment où j'avais rejeté les prélèvements, je recevais des lettres de relance. Ils m'ont aussi appelé pour chercher à comprendre ce qui s'est passé, pourquoi je ne payais plus. Je leur expliquais que ce n'étais pas un souci d'argent mais un ras-le-bol total. Là, bizarrement, dès que j'ai commencé à ne plus payer, ils ont réussi à me joindre, à s'intéresser au problème, alors que jusque là, on m'envoyait sur les roses.

Ensuite ils ont commencé à me harceler au téléphone. J'ai contacté le service juridique de mon entreprise en leur expliquant que je n'étais pas prise en compte en tant que cliente. On m'a demandé de leur écrire, de les appeler pour leur expliquer la situation. D'abord ils m'avaient envoyée vers les « cinquante millions de consommateurs ». Ils m'ont dit que je devais faire un dossier et que je n'étais pas la première. Ils sont au courant qu'il y a trop de problèmes. On devait monter un dossier mais c'était trop de paperasse et je n'avais pas le temps. J'ai résilié, je suis passé chez un autre concurrent. Je leur ai envoyé le courrier juridique et là, plus de courriers, plus de menaces.

(Commerciale, 30 ans)

- « C'est vrai, il y a des procédures à faire en cas de ce genre de litige, mais bon ! C'est tellement casse pieds que par moment, tu vas préférer perdre que de faire toutes ces démarches, que je ne supporte pas. Je sais qu'il y a des gens qui trouvent un malin plaisir dans ces démarches, j'ai mon père qui adore ça. Quant à moi, même mon courrier, souvent, je ne l'ouvre même pas, ça me stresse, ça m'énerve, je ne sais pas, peut-être que je ne suis pas très normal (*sourire*), mais je sais une chose : beaucoup de gens sont comme moi. Cela me rassure quelque peu.

Q. : Est ce que la manière avec laquelle ce problème a été réglé te satisfait ?

- Non pas du tout, d'ailleurs j'ai juré de ne pas faire un autre abonnement téléphonique quel que soit l'opérateur. J'ai été remboursé d'un peu d'argent, mais il ne faut pas oublier que j'ai perdu beaucoup d'argent lors de mes appels téléphoniques pour réclamer pendant plus de deux mois. C'est vrai que le mot "beaucoup" est relatif, mais c'est de l'argent quand même. J'ai pas demandé de dédommagement. J'ai laissé tomber puisque si je demande un dédommagement peut-être ça va me coûter cher et l'obligation de passer par plusieurs procédures ne me donne pas envie, donc je préfère perdre quelques cartes téléphoniques à sept euros mieux que d'entrer dans leur jeu. »

(Salarié à temps partiel, étudiant en licence, 28 ans)

- Il y a plein de sites qui t'explique quelles démarches suivre. J'ai même été sur des forums pour poser des questions et là, c'est toujours la même chose, on m'a expliqué que c'était difficile de prouver que j'avais bien renvoyé le colis parce que je n'avais aucune preuve. Je m'en suis trop voulu, le coup de l'accusé de réception, j'y avais pas pensé, j'aurais du y penser parce que c'est vrai que maintenant, je me retrouve sans ma robe, sans mon argent et surtout je peux rien prouver, y'a que ma parole qui compte. Autant dire que ça ne vaut rien.

Q : Et après tout ça alors, c'était quoi l'étape suivante ?

- Euh... bah... On m'a conseillé de contacter une association qui aide les personnes qui se sont fait avoir sur Internet, c'est un truc de litige. En fait, j'ai juste laissé un message sur leur forum en expliquant tout le

problème et après ils m'ont répondu. Ils ont contacté le service client mais le problème, c'est toujours le même, j'ai aucune preuve donc il n'y a pas de solution. Et c'est là qu'ils m'ont dit de porter plainte.

Q : Ah d'accord, mais ça vous a servi ?

- Oui, oui bah pas trop, mais bon, je m'y connais pas du tout, fallait bien que je trouve une aide, mais bon au final, ça ne m'a pas beaucoup avancé.

Q : Pourquoi ? on ne vous a rien expliqué ?

- Si, si mais on m'a surtout fait comprendre qu'ils n'avaient pas l'intention de me rembourser et en gros faut porter plainte. Moi, je travaille et j'ai pas le temps. C'est pas normal quand même, c'est moi la victime et c'est moi qui doit leur courir après.

Q : Je comprends, mais on vous a quand même expliqué les démarches à suivre pour porter plainte ou pas du tout ?

- Oui, oui...

Q : Vous pouvez m'expliquer ?

- Euh.. en gros, c'est compliqué, il faut faire appel à la justice. On m'a dit que c'était un petit différend et que c'était le tribunal d'instance qui s'en occupait. Il faut les contacter et après on est convoqué devant le tribunal, il n'y a pas besoin d'un avocat, il faut juste y aller et expliquer le problème.

(Serveuse, 25 ans)

Bien que la stratégie représente un argument majoritaire dans nos entretiens, le groupe de travail ne consacrera pas davantage de développements à ce type de défection. En effet, comme nous l'avons évoqué plus loin, il apparaît classique que le coût de la justice et la longueur des procédures sont des causes du non-recours à la justice. Ce constat est vérifié dans notre corpus d'entretien. Toutefois, il ne faut pas penser que l'ensemble des défections reposent sur un calcul rationnel. C'est pourquoi, le groupe de travail a choisi d'analyser davantage les deux autres types de défection.

4.2.2. La défection par impuissance

L'une des réactions possible pour les personnes est en effet de « laisser tomber », dans une forme de résignation à l'irrationalité du monde :

- « Quand j'avais reçu le livre, j'avais appelé directement au service, et franchement j'ai perdu beaucoup d'argent, j'avais acheté deux fois les cartes téléphoniques pour que je puisse les rejoindre. En plus, j'étais en colère et j'ai perdu du temps pour rien. Je vous dis la vérité, j'en avais marre de cette histoire et du coup je l'ai laissé tomber. J'ai été obligé de laisser tomber l'affaire parce qu'elle m'a pris beaucoup du temps ».

(Étudiant en 2eme année Mater Droit international, serveur dans un Bar-restaurant, 24 ans)

- « Après j'ai laissé tomber, j'ai laissé...j'ai pris mon modem, je me suis dit : « Je m'en fiche ! » J'ai laissé tomber tout... »

(Etudiant, 27 ans)

Ce qui est essentiel de comprendre, c'est que l'émotion ressentie n'est pas d'abord liée à la perte d'argent subie par les consommateurs. Dans les entretiens que nous avons effectués, il s'agit, en effet, de « petits » litiges, et les sommes en jeu ne dépassent que rarement 200 euros. La colère qui confine à la rage de certains consommateurs ne s'explique donc pas par l'argent dépensé ou perdu. Comme le dit d'ailleurs l'une des personnes interrogées : « Ils se sont rendus compte qu'il y avait une lacune dans leurs procédures et qu'il n'était pas acceptable de laisser les gens devenir très en colère pour des affaires aussi futiles. » (Trésorier d'entreprise, 40 ans, Bac + 5).

Dès lors, comment comprendre ces émotions que l'on pourrait juger démesurées ? Selon l'interprétation que nous avons faite, la colère vient pour l'essentiel de *l'impuissance* ressentie vis-à-vis des prestataires de service, ou des marchands. Beaucoup des personnes interrogées avouent ainsi ne pas « avoir le choix » et ne pouvoir « rien faire » : « En tant qu'individu on ne peut rien » ; « Et on essaie de vous repousser jusqu'au bout pour que vous vous sentiez incapable de faire... » ; « Alors, j'ai attendu, car je n'avais pas d'autres choix que d'attendre » ; « Chaque fois qu'il venait pour un problème mon père se retrouvait face à un mur », etc.

L'aveu d'impuissance revient ainsi dans de nombreux propos de consommateurs. La notion d'« impuissance à agir » est ici proposée pour caractériser le sentiment vécu par les consommateurs. Cette notion est élaborée par opposition à celle de *puissance d'agir* développée par Paul Ricœur dans sa phénoménologie de l'homme capable⁹⁷. Ricœur distingue quatre figures du *pouvoir agir* : le *pouvoir dire*, qui est la capacité de dire les choses, le *pouvoir faire*, qui désigne « la capacité de faire arriver des événements dans l'environnement physique et social du sujet agissant⁹⁸ », le *pouvoir raconter* qui est la capacité de pouvoir (se) raconter et de rassembler sa propre vie dans un récit intelligible et acceptable, et enfin la figure de *l'imputabilité* qui renvoie à l'idée de reconnaissance et de responsabilité et à la capacité de se voir imputer ses actions, de se tenir soi-même pour l'auteur de ses propres actes. Si ces différentes figures sont constitutives de l'homme capable et de l'agir, leur négation ou leur impossibilité est constitutive de l'homme incapable et du pâtir. Y correspondraient du côté du pâtir toutes les blessures qui affectent tour à tour le pouvoir dire, le pouvoir faire, le pouvoir (se) raconter, le pouvoir de s'estimer comme un agent moral.

Au niveau de l'expérience du « pépin » telle qu'elle nous est révélée par les personnes interrogées, trois formes d'impuissance paraissent pouvoir être distinguées. Il y a tout d'abord une certaine *impuissance à dire*, qui se traduit par une difficulté à formuler ses prétentions et à constituer sa réclamation. Les consommateurs parlent également d'une *impuissance à faire*, qui se traduit par un sentiment de passivité tout au long de l'histoire. Enfin, il y a également une *impuissance à comprendre* les logiques des différents protagonistes. Il est ainsi très frappant de constater la récurrence d'expression du type « je ne sais pas », ou « Je ne sais pas pourquoi ! »

- « Je lui ai demandé de me vendre le modèle d'exposition puisque c'était le seul qui restait dans la gamme. Le vendeur a hésité, je ne sais pas pourquoi ».
(Fonctionnaire, 45 ans)

Q : Donc, dites-moi, je voudrais savoir si vous avez déjà eu un problème, par exemple par rapport à un produit de consommation ou un service quelconque qu'on vous a proposé et auquel vous avez souscrit ?
- Eh bien oui, par quoi commencer, c'était lamentable ! Je ne sais pas pourquoi j'ai été autant choqué, sidéré. C'est peut-être parce que moi-même je suis commercial et le fait que je me fasse avoir cette manière cela m'a frustré !
(Commercial, 35 ans)

Q : Alors vous, vous êtes rentré à la maison, sans pouvoir convaincre la vendeuse ?
- Oui, tout à fait.

97. Pour une présentation de cette notion de « puissance d'agir », on se reportera en particulier aux trois ouvrages suivants : P. Ricœur, *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil, 1990 ; Ricœur P., *Le Juste 2*, Paris, Seuil, 2001 *Parcours de la reconnaissance*, Paris, Stock, 2004. On trouvera également quelques éléments de réflexion sur le pâtir comme forme de souffrance reprenant les analyses de Ricœur dans Foucart J., *Sociologie de la souffrance*, Bruxelles, De Boeck, 2003.

98. P. Ricœur, *Parcours de reconnaissance*, op. cit., p. 146.

Q : Et pourquoi, vous n'aviez pas demandé à voir, un responsable ?

- Il n'y avait personne, enfin, il y avait deux jeunes adolescents qui travaillaient avec elle, et personne d'autre.

Q : Mais est-ce que vous avez demandé à voir un responsable ?

- Franchement non, je n'avais même pas pensé, je ne sais pas, pour moi c'était elle-même la patronne.
(Femme au foyer, 40 ans)

La colère est toutefois motivée par l'impuissance devant une domination à laquelle il paraît difficile de se soustraire.

- « En fait, la seule façon de résilier mon abonnement, c'était de payer tout l'abonnement en une fois. J'ai halluciné. Mais bon, en vrai, je ne pouvais pas faire grand-chose. J'étais dégoûté, mais j'ai décidé d'être patient et d'attendre la fin du nouveau contrat. Je ne voyais pas quoi faire d'autre. Mais ce n'est pas facile d'attenter des actions en justice et surtout contre ces grosses boîtes. Je savais que je perdrais mon temps en essayant de me battre. J'ai baissé la tête quoi. Mais j'étais vraiment dégoûté. En plus, ma connexion Internet était pourrie, et j'en avais trop besoin à la maison pour travailler ».

(Responsable commercial, 35 ans)

- « De toute façon, eux ils n'en ont rien à faire. Si on leur téléphone et qu'on leur dit que leur pub c'est un pur mensonge, ils vont me dire « bon, ben, très bien, au revoir mademoiselle ». Sauf si un jour j'arrive avec un énorme cratère sur le visage à cause de leur produit, là oui, là je pourrais être à même de les menacer de dommages et intérêts ».

(Étudiante, 23 ans)

- « Maintenant, c'est sans espoir parce que, 2005, la lettre, il ne l'ont plus. Ils ont regardé sur l'ordinateur, y a rien. Alors on va laisser tomber... Vraiment, vous vous adressez à de grands organismes comme ça, c'est vous battre avec des moulins à vent !! »

(Retraitée, 70 ans)

Dans les plaintes de consommation que nous avons étudiées, les individus se retrouvent « seul au monde », comme le dit l'une d'elles et incapable de trouver le chemin d'une réparation. Cette incapacité est toutefois largement liée à la difficulté à repérer un agent responsable, susceptible de rendre des comptes. Cet aspect est extrêmement lié à une transformation des formes de la critique dans nos sociétés. Comme nous avons pu le montrer ailleurs, ce qui vient à manquer en particulier c'est, pour les acteurs, la disposition d'outils de sensibilisation et de connaissance du monde qui leur permettent de mettre en branle des règles d'imputation de responsabilité sans avoir à procéder à des opérations cognitives complexes. Ce qui caractérise ce que l'on peut spécifier comme une « crise de la critique », c'est qu'un certain nombre de formules d'accusation sont aujourd'hui devenues de plus en plus difficiles à mobiliser, non tellement parce que les causes d'indignation ou les plaintes, ici de consommation, auraient diminuées, mais bien plutôt parce que les chaînes d'interdépendances qui permettent de lier le fait de l'injustice ou, plus banalement le « pépin », aux agissements d'un persécuteur se sont considérablement distendues et que les formes de responsabilité sont devenues si complexes dans nos sociétés qu'elles perdent leurs dimensions agentives (*i. e.* faisant intervenir des individus responsables), au profit d'une forme systémique qui « présente une faible intensité cognitive, car [elle] paraît moins immédiatement attestée par les signes sensibles du monde »⁹⁹.

99. Pharo P., *L'injustice et le mal*, Paris, L'Harmattan, 1996, p. 24. Nous avons élaboré cette hypothèse dans Cardon D., Heurtin, J-P., « La critique en régime d'impuissance. Une lecture des indignations des auditeurs de *France-Inter* », in François (B.), Neveu (E.), *Espaces publics mosaïques. Transformations de l'espace public*, Rennes, PUR, 1999.

4.2.3. La défection en raison d'une représentation intimidante ou faussée de la justice

Pierre Noreau, dans un article sur les attentes des citoyens et les nécessités de la justice¹⁰⁰, indiquait, au terme de trois enquêtes successives en 1993, 1998, et 2000 à Montréal, que les individus les moins scolarisés étaient les plus méfiants envers la justice, et que le sentiment de perte de contrôle était associé à la confiance plus faible des individus vis-à-vis de l'institution judiciaire. Ainsi, 54 et 67 % des personnes interrogées avaient répondu par l'affirmative à la question : « Avez-vous l'impression, qu'en allant à la Cour, vous perdez le contrôle de vos problèmes ? ». 80 à 90 % des personnes interrogées déclaraient également ne pas être à l'aise devant les tribunaux.

Sans pouvoir faire de corrélation entre le niveau scolaire des personnes interrogées, les entretiens ont révélés que beaucoup d'enquêtés ont une représentation faussée ou incomplète de l'institution judiciaire. Il est clair que cette méconnaissance est une des raisons majeures – et sans doute la plus remarquée – du non-recours à la justice. Au-delà de la parfaite incompétence manifestée par le premier extrait, l'univers de la justice est perçu comme une *terra incognita*, supposant de la part de ceux qui y ont recours un investissement en temps et un effort d'acculturation considérable.

– « J'ai déjà porté plainte, mais je ne pense pas à porter plainte contre un groupe de personnes. Pour moi, c'est contre une personne et pour quelque chose de vraiment grave tu vois. Je veux dire, si, par exemple, un ami me fout une claque, même si ça fait mal, je ne vais pas aller porter plainte. C'est pas si grave. Enfin, si c'est grave, j'y pense plus... Mais je pense que pour ma mère et moi c'est pour ça, c'est parce que c'est un groupe de personnes.

Q : Mais là, c'est une institution, il y a déjà eu des cas ou c'est déjà arrivé dans le passé de porter plainte contre des institutions.

– Oui, ce sont des institutions, j'ai déjà entendu ça dans le passé : « Telle personne a porté plainte contre X. et tout ». Mais, j'ai jamais fait le rapprochement. En général, c'est quelqu'un de l'entreprise qui porte plainte contre l'entreprise, tu vois. Et donc, j'ai jamais pensé que moi, qui suis extérieur, je pourrais penser à attaquer l'entreprise tu vois.

Q : Pour un service non rendu ou pour des cas comme des produits dangereux pour la santé, il y a déjà eu des procès. Pour le cas de ta mère par exemple, si elle n'a toujours pas eu le modem, elle peut porter plainte.

– C'est vrai, elle aurait pu au moins poser une main courante. Ce n'est pas vraiment une plainte, mais tu en réfère au commissariat. Mais, c'est plus récemment que je viens d'apprendre qu'il y a un service pour l'hygiène des restaurants. J'ai vu ça aussi à la télé. J'ignorais qu'on pouvait recourir à ce genre de choses.

Q : Mais, qu'est ce qui fait que tu porterais plainte contre une personne ? En quoi ce critère ferait que c'est plus normal ?

– Ce n'est pas que c'est normal. C'est juste que moi, quand j'ai un problème avec quelqu'un, je le règle avec la personne. Et donc là, une institution c'est plusieurs personnes et du coup l'idée ne me vient même pas à la tête.

Q : Mais pourquoi justement ?

– En fait, c'est dans mon éducation. C'est le problème de personne à personne. On ne peut pas être une personne d'un côté et plusieurs de l'autre. C'est pas équitable pour la personne. Mais, je ne peux l'expliquer. C'est pas ma mère qui m'a appris vraiment ça. Mais, elle m'a appris l'honneur. Il faut qu'il y ait de l'équité. Il faut qu'il y ait le même nombre de chaque côté. C'est comme dans un duel. Et puis en plus c'est pas tous les jours qu'on doit porter plainte, si c'est à faire à chaque fois qu'on est dans son bon droit ça finira jamais. Aller en procès pour ça, je pense que ça en vaut pas le coup. En plus une société, ça se compte en millier de personnes. C'est le grand chiffre. Bon, voilà.

100. Noreau P., « Avenir de l'institution judiciaire et difficultés du changement institutionnel : attente des citoyens et nécessité de la justice », Actes du colloque *Tribunaux de première instance : vision d'avenir*, Conseil de la magistrature du Québec, 2004, p. 41-70.

(Etudiante en 2^{ème} année de sociologie, 21 ans)

- « On se fait toute une montagne, et moi le premier, d'engager une procédure judiciaire qui fait peur à tout le monde, on sait que ça coûte de l'argent et que c'est souvent long. C'est vraiment quelque chose et on n'ose pas. Je pense que là, si ça n'avait pas été, je me serais peut être dégonflé. Il y a une peur de la procédure judiciaire. Je pense que si ça n'avait pas abouti, je ne sais pas jusqu'où je serais allée. Je pense que j'aurai bien été remontée et j'aurai vraiment envie de faire valoir mon droit et je m'y serai peut-être intéressé. Après, le monde du judiciaire est tellement loin. C'est-à-dire que l'on n'y connaît tellement rien... C'est tellement inconnu. Je pense que je me serais documenté et que je serais rentré dans cet effort intellectuel de porter plainte, peut être en me renseignant avec des amis et des gens autour de moi qui s'y connaissent un peu mieux. Mais c'est vrai qu'on a tous une appréhension par rapport à ça. Dieu merci, je n'ai pas été poussée à un problème de consommation qui m'a poussé à aller jusque-là ».

(Ingénieur en application informatique, 30 ans)

- « Non, vraiment pas, j'y ai pensé mais tu vois, après, je voulais tourner la page et ne plus avoir à faire à eux. J'étais débarrassé d'eux et je ne voulais plus me frotter à eux, ni avoir le moindre contact avec eux, à quoi bon porter plainte ou faire un courrier ? En plus, comme je te l'ai dit, c'est toujours très compliqué ces affaires-là. On ne sait jamais comment faire, on ne reçoit pas un catalogue à la maison, ou un manuel qui s'intitule « Comment faire pour attaquer X. ou autres ? » (Sourire). Un peu comme on reçoit le guide de son portable ou de son forfait. Bien sûr, l'information est verrouillée, elle est beaucoup moins disponible ».

(Ingénieur, 29 ans)

Cette représentation intimidante est assurément une cause importante du non-recours à la justice dans la mesure où elle empêche ces consommateurs d'envisager l'idée même de s'adresser aux institutions étatiques. Ce constat est un constat classique, au même titre que le coût de la justice et la longueur des procédures, mais au-delà de l'analyse des réticences au recours à la justice, le groupe de travail considère que la question des déterminants du recours est extrêmement importante pour la compréhension du phénomène.

4.3. Le recours à la justice

Le premier constat sur le phénomène du recours à la justice porte sur l'importance du capital social des acteurs (4.3.1.). Un entretien sera particulièrement sollicité pour rendre compte de ce fait.

Un second constat repose sur la place de la réparation dans le discours des consommateurs ayant eu recours à la justice. En effet, le premier argument invoqué est toujours celui de la volonté d'obtenir réparation du préjudice subi. On s'interrogera alors sur les conséquences d'une telle finalité au regard de l'investissement émotionnel du consommateur dans le conflit (4.3.2.).

Enfin, le groupe de travail a pu constater que, malgré l'importance de la réparation pécuniaire dans le discours des personnes ayant eu recours à la justice, ce seul argument n'explique pas complètement ce choix. En effet, toutes les personnes ayant intenté une action en réparation l'on fait « pour le principe », ce qui contraste profondément avec les fonctions actuelles de la responsabilité civile (4.3.3.).

4.3.1. Le capital social nécessaire au recours à la justice

L'entretien suivant, dont nous reproduisons de larges extraits, est révélateur de l'intense travail de production de capital social nécessaire au recours à la justice. Le jeune homme est un étudiant-élève ingénieur, dépourvu de compétence juridique. Face à ce qu'il réalise comme une « arnaque », il n'a guère de ressources à faire valoir – si ce n'est son énergie et la colère qui la ranime, et le temps. Pour arriver à réclamer en recourant à la justice, il va mobiliser pas moins de quatre acteurs de tailles différentes : Tout d'abord un conseiller juridique, lié à sa banque, qui va d'une part lui donner les éléments juridiques fondamentaux pour « lire » son affaire, et l'informer d'autre part sur les voies de la réclamation (chercher une voie amiable et « attaquer pour publicité mensongère »). Enfin, ce conseiller va l'aiguiller vers un autre acteur, l'association « UFC Que choisir ». Comme on l'a déjà souligné, le travail de l'association de consommateurs va être de mettre en série son cas : « Ils m'ont informé qu'il existe bien des personnes avant moi qui ont déposé une plainte contre cette même société. ». A son tour, l'association va le renvoyer sur le Service de répression des fraudes. C'est ce dernier service qui va lui demander d'envoyer une requête au Greffe du Tribunal d'Instance de Versailles. Une fois cette requête déposée, le jeune ingénieur va remobiliser le premier acteur rencontré, le conseiller juridique pour prévenir un éventuel défaut de l'agence dont il se plaignait : « Il m'a dicté la lettre que je devrais envoyer au cas où l'agence ne m'appelle pas. C'est ce que j'ai fait. En deux mots la lettre explique bien, et ce selon la loi, que j'ai droit à un remboursement total de la somme payée (selon le code je ne sais quel numéro..) et qu'en cas de refus de la part de l'agence je pourrais demander dommages et intérêts... »

On saisit l'intensité de l'engagement qui a été nécessaire pour la réclamation, et le temps investi : « J'ai passé des heures et des heures entre les envoies des lettres, les appels téléphoniques...je ne pourrais pas te dire au juste le nombre d'heures perdu dans cette affaire...à un moment j'en avais marre... mais au fin fond de moi-même je ne voulais pas lâcher cette affaire. [...] Si je me rappelle bien, ça a duré presque 4 mois... pour encaisser 180 euros... c'est énorme. » Mais cette dépense est liée aussi à la faiblesse des ressources du demandeur. Celui-ci ne va pas pouvoir pallier cette absence de ressources qu'en accumulant du capital social, et en étendant ses réseaux. Sans ceux-là, il aurait été seul et... impuissant : « J'ai décidé d'appeler mon assistant juridique...je ne voulais plus être seul dans cette affaire... je voulais l'informer des nouvelles de l'affaire et lui demander conseils... En fait, même si j'étais au courant de la présence des associations et tout... or, c'était pas du tout le cas...j'aurais pas pu continuer seul... on ne vous prend pas au sérieux j'ai l'impression... et on essaie de vous pousser jusqu'au bout pour que vous vous sentiez incapable de faire... je ne voulais pas ça... je voulais être remboursé c'est tout...c'est mon droit. »

– En fait, tout a commencé quand j'ai décidé de déménager de mon ancien appartement d'Asnières sur Seine pour venir m'installer à Guyancourt à côté du Techno Centre de Renault, là où je travaille actuellement. Vu que je n'avais pas à l'époque trop de temps à consacrer pour une recherche de logements ; alors j'ai décidé de confier cette affaire à une agence de location, à des professionnels si tu veux... Mais ce n'était pas du tout le cas ! Donc voilà, j'étais à la recherche d'un appartement en location et je suis tombé sur une annonce dans *Paru Vendu* qui propose bien des locations d'appartements dans la région dans laquelle je cherchais et qui correspondait en plus à mon budget et à mes critères (deux pièces dans la région de Guyancourt, location moins de 700 euros par mois...) J'ai donc appelé l'agence et on m'a certifié par téléphone qu'ils avaient un ou encore des appartements répondants à mes critères de recherche. J'ai pris rendez-vous avec eux le même jour et je me suis donc déplacé pour en discuter. L'agence se situait à Rambouillet. Une fois là-bas, j'ai été voir la responsable qui m'a certifié "oralement" encore une fois la possibilité d'avoir accès aux adresses DES appartements qui répondent à mes critères. Par contre, il fallait payer la somme de 180 euros (par chèque) pour avoir accès à LA liste d'appartements à louer dans la région et en plus, il fallait signer un contrat d'engagements réciproques. Par contre, toutes ces "conditions" n'étaient pas du tout citées dans l'annonce.

Q. : Tu as payé ? Tu as signé ?

– Oui. J'ai consenti à payer les 180 euros en contrepartie d'une liste de 5 pages d'appartements à louer mais, à ma grande surprise, dans lesquelles ne figuraient ni les appartements que j'avais déjà vu dans leur annonce dans *Paru Vendu* ni même d'autres qui correspondaient à mes critères de recherche. La liste contenait des appartements trop éloignés de la zone demandée et surtout beaucoup plus chers que le prix que j'avais fixé au départ.

Q. : J'ai pas trop compris : comment fonctionne cette agence ?

– En fait, leur système consiste à mettre en relation avec des propriétaires qui veulent louer leurs appartements. C'est un genre d'"Association de locataire". Donc à partir de cette liste, il fallait que moi-même j'appelle le propriétaire si je trouvais une offre qui me correspondait. Mais ici, ce n'était pas du tout le cas.

Alors que dans l'annonce que j'ai lue au départ, il y avait quand même des appartements qui pouvaient m'intéresser, sinon je ne serais pas venu les voir... or là, j'ai rien trouvé ! Même les prix étaient beaucoup trop élevés par rapport à ceux que j'ai vu dans l'annonce.

Q. : Comment tu as réagi alors ?

– Je leur ai demandé où étaient passées les annonces de *Paru Vendu*... puisque je suis venu pour ça en fait. Ils m'ont dit que tous ces appartements ont été loués... je ne les ai pas cru !!! Ils mentaient, c'était sûr.

Q. : Qu'est ce qu'ils t'ont proposé alors ?

– C'est ridicule, mais ils m'ont tout simplement proposé un lien de leur site Internet que je pourrais consulter avec un "mot de passe", que je pourrais utiliser pour consulter leurs nouvelles annonces puisque celles-ci ne me correspondaient pas. Comme ça, et comme ce qu'ils ont pour le moment ne me convient pas, alors ainsi je pourrais avoir accès à leur base de données pour consulter toutes les nouvelles offres. Pire encore, cet accès n'était valable que pour 6 mois... Ils m'ont fait une carte d'adhérents en plus... c'est ridicule. Alors sur le champ, je me suis énervé et j'ai décidé de tout arrêter. Je voulais être remboursé et tout arrêter. Ils m'avaient suffisamment fait perdre mon temps et mon argent pour rien !

Q. : Ils ont accepté ?

– Certainement pas et je le savais en plus au fond de moi ! La rétractation était impossible. Mais ce qui m'a énervé le plus c'est le comportement du personnel même de l'agence : avec tout son sang-froid, la secrétaire, qui avait une copie de mon contrat et mon chèque toujours sur son bureau, s'est précipitée pour les cacher sous mon regard quand elle a su que je voulais tout arrêter.

Q. : C'est de l'arnaque alors ?

– C'est le minimum qu'on puisse dire.

Q. : alors... ?

– Alors... j'ai tout de suite appelé ma banque pour tout arrêter et bloquer le chèque... mais la banque n'y peut rien dans ces cas puisque j'étais consentant quand j'ai signé le chèque et que ce n'était pas un chèque volé.

Q. : Tu t'es donc vraiment trouvé sans issue là ?

– C'est le moins qu'on puisse dire. Mais vu mon caractère, je ne pouvais certes pas m'arrêter là. Alors directement, j'ai décidé d'utiliser, pour la première fois, mon assurance "assistance juridique" que j'ai prise auprès de ma banque.

Q. : C'est quoi au juste ?

– C'est une assurance que j'ai prise auprès de ma banque et qui me protège contre tout litige financier au cas où j'ai des problèmes de ce genre. Je suis donc rentré chez moi, j'ai appelé mon assistant juridique et je lui ai expliqué toute l'histoire.

Q. : Qu'est-ce qu'il t'a conseillé ?

– Il m'a expliqué que, contrairement à ce qu'on m'avait dit à l'agence, 1 : j'ai droit à une rétractation et 2 : je peux les attaquer pour publicité mensongère. Mais au départ, il m'a conseillé en premier temps d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour voir si un compromis à l'amiable est possible. Sinon en second temps et si cette première solution ne fonctionne pas, il m'a conseillé d'appeler l'agence des consommateurs UFC Que Choisir qui pourraient m'aider à résoudre mon problème.

Q. : Et t'as décidé de faire quoi ?

– Les deux ! J'ai envoyé une lettre à l'agence et une lettre à UFC Que Choisir.

Q. : Tu étais au courant de l'existence de cette association ?

– Pas du tout.

Q. : Qu'est-ce qu'ils t'ont conseillé de faire ?

– Déjà, ils m'ont informé qu'il existe bien des personnes avant moi qui ont déposé une plainte contre cette même société... ce qui ne m'a pas du tout reconforté... Et que pour le moment ils ne peuvent rien faire à cet égard. MAIS, ils m'ont conseillé d'aller voir ce que le Service des répressions des fraudes pouvait faire pour moi. Service dont j'ignorais l'existence aussi.

Q. : Ca représente quand même beaucoup de temps tout ça non ?...

– No comment. J'ai passé des heures et des heures entre les envois des lettres, les appels téléphoniques... je ne pourrais pas te dire au juste le nombre d'heures perdues dans cette affaire... à un moment, j'en avais marre ! Mais au fin fond de moi-même, je ne voulais pas lâcher cette affaire... je voulais surtout aller jusqu'au

bout. Bref, pour ne pas oublier ce que je disais, le Service des répressions des fraudes m'a demandé d'envoyer ma requête au Greffe du Tribunal d'Instance de Versailles qui explique mon problème... et c'est ce que j'ai fait.

Q. : Tu n'as épargné personne...

– Jamais !...

Q. : Résultat...

– Pas encore... Bon, après avoir tout fait selon les règles, entre temps, j'ai décidé d'appeler de nouveau l'agence et cette fois ils m'ont répondu tout simplement que c'est trop tard, que j'ai signé et qu'en un mot : "On ne rend pas la monnaie". Tout court...

Q. : Entre temps tu ne devais pas avoir une réponse du tribunal ?

– Si, après un moment, le tribunal m'a répondu pour me dire que mon affaire a bien été transmise et que l'agence devrait m'appeler dans un délai proche. A ce moment, j'ai décidé d'appeler mon assistant juridique...je ne voulais plus être seul dans cette affaire... je voulais l'informer des nouvelles de l'affaire et lui demander conseils...

Q. : A ton avis tu n'aurais pas pu continuer seul ?

– Dans ce genre de problème ? Non. Je ne le pense pas. En fait, même si j'étais au courant de la présence des associations et tout... Or, c'était pas du tout le cas... Je n'aurais pas pu continuer seul... on ne vous prend pas au sérieux, j'ai l'impression... et on essaie de vous repousser jusqu'au bout pour que vous vous sentiez incapable de faire. Je ne voulais pas ça, je voulais être remboursé c'est tout... c'est mon droit. J'ai été "volé" sur place... sous mes propres yeux... c'est insensé...

Q. : Et l'assistant juridique, qu'est ce qu'il a pu faire pour toi ?

– Il m'a dicté la lettre que je devrais envoyer au cas où l'agence ne m'appellerait pas. C'est ce que j'ai fait. En deux mots la lettre explique bien, et ce, selon la loi, que j'ai droit à un remboursement total de la somme payée (selon le code je ne sais quel numéro..) et qu'en cas de refus de la part de l'agence je pourrais demander des dommages et intérêts...

Q. : En fait, ces services fournis par l'assistant sont gratuits ?

– Ah oui... sinon...

Q. : Sinon quoi ?

– Je n'aurais pas pu aller aussi loin... si j'avais dû payer les services d'un bureau d'avocat ça aurait certainement dû me coûter beaucoup plus que mes 180 euros... Mais si ça avait été le cas, j'aurais continué avec Que Choisir...

Q. : Et si la somme perdue avait été plus élevée ?

– Alors là, c'est autre chose !

Q. : Et l'agence t'a répondu ?

– Oui, ils ont répondu qu'ils avaient bien reçu ma lettre et celle du Tribunal... c'est déjà bien... MAIS qu'ils ne pouvaient me rembourser que de la moitié de la somme alors que moi j'avais clairement demandé un remboursement total... alors là c'était vraiment la meilleure...

Q. : C'était déjà bien...

– Oui, mais pas suffisant... le droit c'est le droit... il est clair... pourquoi accepter la moitié du remboursement alors qu'on a droit à la totalité... J'ai donc tenté ma chance encore une fois en leur envoyant cette fois une deuxième lettre en leur rappelant que j'avais bien déposé une deuxième plainte auprès du Tribunal de Grande Instance de Versailles... Je ne l'ai pas fait en réalité... mais j'étais prêt à le faire en tout cas. Ça a eu un effet "magique" ! Je plaisante, mais bon, à mon avis je pense qu'à ce stade eux aussi ils en avaient un peu marre de moi... et ont voulu enfin clore ce problème... mais bon... moi, ça m'est égal... j'ai été remboursé en fin de compte et j'en suis satisfait... c'était ça le but !

J'ai donc encaissé mes 90 euros restants en contrepartie d'une lettre de résignation de ma part... c'est ce que j'ai fait et j'ai touché le reste de mon argent.

Q. : En tout, tu as sacrifié combien de jours pour que tu sois remboursé ?

– Si je me rappelle bien, ça a duré presque 4 mois... pour encaisser 180 euros... c'est énorme.

(Elève Ecole d'ingénieur, 28 ans)

4.3.2. L'argument de la réparation : l'abandon de la dimension émotionnelle du conflit ?

La question du coût de la justice est un argument récurrent pour expliquer la défection après prise de parole : la plupart des personnes qui abandonnent leur plainte, qui « laissent tomber », le font parce que « ça ne vaut pas le coût ». On peut donc penser que les actions en justice reposent, à l'inverse, sur

l'espérance d'un gain pécuniaire significatif pour le consommateur. La volonté d'obtenir réparation du préjudice subi est effectivement la première raison invoquée par les consommateurs :

- « Non, je n'ai pas fait de poursuites judiciaires vu qu'en fait, ma banque m'a dit que c'était le service des fraudes qui allait s'en charger. Ils m'ont assuré qu'ils trouveraient cette personne par les traces par le net et qu'il s'en suivrait des sanctions, qu'ils allaient bientôt trouver sa trace par le net. Donc, je les ai laissé s'en charger mais j'ai jamais eu de nouvelles depuis. Vu que j'ai été remboursée, je ne me suis pas trop souciee du reste. C'est sûr que si je n'avais pas été remboursée, je n'aurais pas lâché l'affaire comme ça ».
(Etudiante, 20 ans)

Q : Comment vous placez-vous par rapport au monde du droit en général et aux institutions de recueil et de dépôt de la plainte en particulier ?

- Assez novice. Nous ne connaissons pas le réel impact du dépôt de plainte, son délai dans la durée, s'il est encore viable 5 ans après...

Q : Comment envisagez-vous la fin de l'histoire de votre plainte ?

- Nous ne demandons rien d'autre qu'un remboursement global, une peine de prison pour l'arnaqueur, et préconiser une vérification plus pointue quant aux offres qui sont postées dans les sites de vacances. Nous espérons au moins obtenir le remboursement des sommes payées.

(Militante à l'UFC Que choisir, publicité mensongère)

Q : Et l'agence t'a répondu ?

- Oui, ils ont répondu qu'ils ont bien reçu ma lettre et celle du Tribunal... c'est déjà bien... MAIS qu'ils ne pouvaient me rembourser que de la moitié de la somme alors que moi, j'ai clairement demandé un remboursement total... alors là c'était vraiment la meilleure...

- C'est déjà bien...

Q : Oui, mais pas suffisant... le droit c'est le droit... il est clair... pourquoi accepter la moitié du remboursement alors qu'on a droit à la totalité....

J'ai donc tenté ma chance encore une fois en leur envoyant cette fois une deuxième lettre en leur rappelant que j'ai bien déposé une deuxième plainte auprès du Tribunal de Grande Instance de Versailles.... Je ne l'ai pas fait en réalité...mais prêt à le faire en tout cas. Ça a eu un effet « magique »... je plaisante... mais bon, à mon avis je pense qu'à ce stade eux aussi ils en avaient un peu marre de moi...et ont voulu enfin clore ce problème, mais bon, moi, ça m'est égal... J'ai été remboursé en fin de compte et j'en suis satisfait, c'était ça le but !

(Ingénieur automobile, 28 ans)

La référence à la seule réparation pécuniaire incite à conclure à l'abandon de la dimension émotionnelle du conflit, ceci en raison du fait que cette dimension n'est prise en compte que d'un strict point de vue tactique par les acteurs du monde judiciaire, leur grille d'interprétation étant juridique. En effet, c'est ce que relève Jacques Faget lorsqu'il indique que « l'écoute est limitée aux seuls faits juridiquement pertinents »¹⁰¹. En témoigne le constat d'un conciliateur de justice, au sujet d'une conciliation portant sur une assignation en paiement d'une dette entre deux personnes d'une même famille. Après avoir découvert que le problème venait d'un désir de reconnaissance du créancier envers le débiteur, indépendamment des questions financières, il en tire deux enseignements : « le plus intéressant sans doute est que, dans notre société, le recours à la justice ne peut apporter de réponse satisfaisante à des conflits qui souvent sont ou deviennent passionnels. Le deuxième enseignement est que souvent le problème posé n'est que la face visible de l'iceberg »¹⁰². Pour les acteurs du monde judiciaire, la face cachée, extra-juridique du problème est parfois connue, mais ils doivent renoncer à le traiter en raison d'un manque de temps et de compétence.

101. Faget J., « L'accès au droit : logiques de marché et enjeux sociaux », *Droit et société*, 30/31, 1995, p. 375.

102. *La conciliation. Régler vos litiges au quotidien. Modes d'emploi*, A2C MEDIAS, Paris 2008, p. 130.

Toutefois, les entretiens ne permettent pas de conclure à l'abandon de cette dimension émotionnelle. Au contraire, ils révèlent qu'elle est particulièrement présente dans les litiges de consommation. Malgré la volonté d'obtenir réparation du préjudice subi, le groupe de travail a pu constater, au regard des témoignages, qu'il existe bien souvent un déséquilibre entre les sommes en jeu et l'action en justice. Surtout, il y a sans doute une chose qui est perçue par les consommateurs que nous avons interrogés, c'est que la perte de confiance, dont nous avons vu qu'elle était souvent une part essentielle du « pépin », est à proprement parler « irréparable », et qu'aucun recours à la justice ne pourra restaurer : la justice ne peut pas réparer la perte de confiance.

Ce décalage entre la grandeur des principes défendus et la petitesse des enjeux, notamment financiers, des affaires, la disproportion entre la taille des pépins et la lourdeur des procédures judiciaires engagées à leur suite, tend à faire douter, dans bien des cas, du caractère raisonnable des actions en justice. Il nous semble donc qu'un diagnostic de normalité est toujours à l'œuvre dans le recours à la justice ; un diagnostic qui prenne en compte la *proportionnalité* des moyens engagés aux enjeux des affaires. A titre d'exemple, nous donnons en annexe 3 un exemple d'un recours au droit qui a paru aux différents lecteurs de l'entretien poser le problème du caractère sensé du recours à la justice. Introduire cet aspect, c'est mettre en exergue une des contraintes que la sociologie pragmatique a particulièrement étudiée dans les cas plus généraux de la mise en œuvre de la critique sociale, la contrainte de normalité, essentielle dès lors qu'il s'agit de transporter dans l'espace public les témoignages de souffrance¹⁰³. Toutefois, pour comprendre le recours à la justice des consommateurs qui ont dépassé ou ignoré cette contrainte de normalité, le groupe de travail s'est attardé sur les raisons invoquées au recours et a pu constater que le recours à la justice était bien souvent un recours « pour le principe », tranchant considérablement avec la fonction assignée, en France, à la responsabilité civile.

4.3.3. Recourir à la justice « pour le principe »

L'entretien de Jean D. constitue un premier point de départ pour entamer une réflexion sur les fonctions assignées par les consommateurs à la responsabilité civile dans la mesure où sa demande en justice s'élevait à 150 euros¹⁰⁴.

Dans un premier temps, la raison avancée par Jean D. pour saisir le conciliateur, était bien celle de la réparation, comme nous l'avons évoqué précédemment :

« Comme j'avais été bien échaudé et bien énervé par les non-réponses aux courriers électroniques, les propos dilatoires et les arguties qu'ils m'avaient sortis jusqu'à présent, j'ai décidé de ne pas perdre de temps et de rechercher une maison de la justice et un conciliateur de justice qui pourra m'aider à avoir gain de cause. Le but était, sans que je ne dépense d'argent, car économiquement, ce n'était pas viable, de pouvoir obtenir réparation du préjudice, ne serait-ce que le remboursement des frais téléphoniques, les multiples appels que j'avais passés ».

103. Cf. Boltanski L., *L'amour et la justice comme compétence. Trois essais de sociologie de l'action*, Paris, Métailié, 1990.

104. Voir Annexe 3.

Mais, à la sortie de la conciliation à laquelle le professionnel ne s'est pas présenté, le problème n'est plus tout à fait le même :

« Alors, en sortant de là, il va de soi que j'étais ulcéré. D'abord du fait que cette affaire n'avait pas avancé et puis, dernier point, mais non des moindres, en raison du mépris pour leurs clients. Je suis rentré chez moi, et j'ai rédigé un formulaire d'assignation devant le juge de proximité de Levallois-Perret ».

Il dira également :

« Donc, ce que j'attends de cette saisine chez Monsieur le juge, c'est surtout la réaction de la partie adverse. Mon intention n'a jamais été de plaider, d'aller à la barre, mais de faire en sorte que le vendeur dise : "bon, maintenant, on va s'asseoir, et on va discuter". Le but d'une simple transaction ».

Plus loin, en évoquant d'autres procès concernant une affaire de bornage et une atteinte au droit à l'image, il considérera qu'un procès, même gagné, ne permet pas de réparer un préjudice. Il va même jusqu'à considérer que le procès crée des souffrances morales.

« [...] j'ai malheureusement l'habitude de la justice. Je dis "malheureusement", car je me rends compte aujourd'hui, a posteriori, aujourd'hui à 40 ans, que même lorsque, et ça a été le cas dans presque la totalité des cas, j'ai obtenu gain de cause, je me rends compte que j'ai perdu mon procès. Parce que moralement, c'est tellement long, il y a tellement d'aléa, il y a tellement de mauvaise foi de la part du plaignant, que même lorsqu'on reçoit le chèque, les souffrances qui ont été subies, souffrances morales, cela va de soi, enlèvent tous les bénéfices de la réparation que l'on peut avoir ».

Pourquoi, alors qu'il a déjà constaté que le procès est une démarche douloureuse, est-il allé en justice ? Il évoque deux raisons : d'une part, pour ne pas laisser le professionnel penser qu'il peut abuser d'une situation, en toute impunité.

« [...] soit on rentre dans des logiques de Far West où on se fait justice soi-même, et je ne pense pas que ce soit satisfaisant. Soit, deuxième solution, on renonce et on devient le dindon de la farce, c'est-à-dire que n'importe quel tiers qui a beaucoup de culot et une absence de gêne peut obtenir ses fins, envers et contre tous et au mépris de tout comportement d'honnêteté, de civisme, et de respect d'autrui ».

D'autre part, parce qu'il pense que son action aura des conséquences sur l'attitude du professionnel envers les autres consommateurs. Ainsi, à la question de savoir s'il regrette son action, il répond :

« Non ! Il ne faut jamais regretter, parce que je pense que d'après les informations que j'ai reçues de la juriste qui m'a reçu le jour où j'ai signé la transaction, mon affaire a quand même eu un effet de sensibilisation pour Y.

Ils se sont rendu compte qu'il y avait une lacune dans leurs procédures et qu'il n'était pas acceptable de laisser les gens devenir très en colère pour des affaires aussi futiles. Parce que, j'en ai bien conscience, mon affaire est futile. Ce que je regrette sur le fond, et c'est ce que j'ai dit à la juriste l'autre jour, c'est qu'il est dramatique aujourd'hui de ne pas être capable de parler, et d'en arriver, d'une part à envoyer plusieurs mails, à faire plusieurs relances téléphoniques, à aller devant une maison de justice, et finir devant un tribunal pour une affaire aussi futile. Ça, c'est très important. On ne devrait pas, dans le monde actuel, en arriver à de telles extrémités. Pour moi, c'est moralement inadmissible ».

Il va même parler d'une action messianique au sujet de son action en justice :

« [...] elle m'a promis de modifier les procédures en interne pour faire en sorte que ce genre d'affaire ne se reproduise plus. Si d'aventure, cela se passe, je dirais que j'en éprouve une profonde satisfaction, je dirais, pourquoi pas, que c'est une action messianique, employons les grands mots ! Mais j'insiste, c'était une affaire futile et on n'aurait jamais dû en arriver là ».

Ainsi, on constate que la réparation n'est pas la motivation essentielle du consommateur victime d'un petit préjudice matériel. Certes, il doit formuler sa demande en termes de réparation, mais ce n'est finalement pas ce que recherche le consommateur dans cette action. Il est donc tout à fait intéressant et paradoxal de constater que l'action du consommateur pour les petits litiges de consommation repose sur une cause qui dépasse son propre intérêt. De façon très marquée, Jean D. souhaite faire de son cas un exemple qui servira à d'autres, il veut signifier au professionnel qu'il n'est pas « intouchable », et que la façon dont il se comporte avec les consommateurs est anormale. Le consommateur espère ainsi que le professionnel réalisera que la façon dont il considère le consommateur doit changer, et pense que le procès, parce qu'il est contraignant et qu'il fait intervenir un tiers, est nécessaire à cette « reconnaissance de culpabilité ». Le procès qui n'aboutirait pas à cette prise de conscience de la part du professionnel, même s'il était gagné, serait vécu comme un échec.

Cet aspect explique pourquoi, de manière très récurrente, les motifs du recours à la justice s'émancipent du pépin singulier, pour se situer au niveau des principes : les consommateurs ont recours à la justice pour des « raisons de principes », ou en font une « histoire de principes ». On voit dès lors que le type d'attente déployé par les consommateurs qui ont recours à la justice dépasse largement leur cas (et les sommes donc qui sont en jeu). Une des conditions pour les consommateurs, de l'introduction d'une plainte en justice, c'est que leurs revendications puissent être universalisées.

- « Mais bon, je tiens à dire quand même que malgré tout, je ne les aurais pas lâchés, c'est une question de principes, on leur fait confiance pour des services et ils se doivent de nous donner un service convenable, si chacun faisait mal son boulot où irait le monde ? Franchement, c'est une question de sérieux, de respect d'autrui, de confiance surtout ».
(Employé de banque, 26 ans)

- « Mais c'est une histoire de principes. C'est-à-dire que si on laisse faire les choses comme ça, le gars va continuer à faire ça. Le fait qu'il s'enrichisse là-dessus, je m'en fous. C'est juste le fait qu'il arnaque les gens. Le fait qu'il prenne de l'argent sur le dos des autres impunément ».
(Ingénieur en application informatique, 30 ans)

Q : Comment le projet de reprocher a-t-il naquit dans votre esprit ?

- C'est une suite logique. Tout mauvais acte doit être pointé du doigt et être puni. Si on ne dit rien, alors rien ne changera et on peut mettre d'autres personnes dans l'embarras et dans les problèmes.

[...]

Q : Quel serait le seuil de tolérance morale et économique à partir duquel vous envisageriez une action qui transformerait votre souci de consommation en litige et peut-être en plainte ? Quel serait le seuil économique à partir duquel vous abandonneriez le processus de votre plainte ?

- Quand il s'agit d'une somme envoyée par plusieurs personnes, à la même personne pour les mêmes périodes, il est clair qu'il s'agit ici d'un litige qui donne lieu à une plainte. Je n'abandonnerai jamais le processus de plainte. Ceci est un droit, tout comme le vote, même si nous savons que nous n'allons pas changer grand chose quant à ce genre de pratiques, déposer une plainte est un acte qui fait savoir le mécontentement des gens, il exprime un avis.

(Militante de l'UFC Que Choisir, publicité mensongère)

- « Il m'a donc conseillé d'aller au tribunal d'instance de Versailles pour déposer ma plainte, et là, ça m'a foutu encore un coup au moral parce que je savais alors que pour les vraiment faire « ch... », il fallait que je le fasse, donc aller jusqu'à Versailles, encore des allers retours et toute l'attente sur place qui va avec ! Oh

j'en pouvais plus ! Finalement j'ai déposé ma plainte en demandant une injonction de faire au greffe du tribunal de Versailles donc, c'était en février, le 11 si je me souviens bien.

Q : Donc, dans cette histoire, vous vous considérez comme une victime ?

- Oh bah oui, vous ne trouvez pas que c'est moi la victime ? Oui, victime à plusieurs niveaux car tout d'abord j'ai eu la malchance d'acheter un produit défectueux, donc j'ai été trompée, puis trompée par leur service après-vente qui s'est clairement foutu de ma gueule en me faisant patienter plus longtemps que prévu pour au final récupérer le même ordinateur non réparé et enfin parce que j'ai dû aller à droite à gauche pour réclamer qu'on s'occupe de moi, pour porter plainte à Versailles. Moi, j'habite vers Barbès donc c'était pas super pratique. En gros ils m'ont fait perdre un temps fou et tout ça pour n'avoir aucune récompense au bout ! Ah oui j'étais vraiment furieuse et prête à aller jusqu'au bout pour donner une leçon à ces escrocs !

[...] J'attends vraiment beaucoup de cette procédure car aujourd'hui, en tant que consommateurs, on n'est vraiment pas à l'abri de se faire avoir à chaque coin de rue, et le pire c'est que les sociétés profitent de notre ignorance pour nous mettre des bâtons dans les roues. Donc j'espère être dédommagée comme il se doit, tout d'abord pour mon ordinateur mais plus encore pour tout le mal que je me suis donnée pour en arriver là.

[...]

Q : Oui tout ça c'est long... vous auriez des recommandations à faire aux personnes qui s'adresseraient à vous en cas de problème de consommation identique au vôtre ? Quels conseils donneriez-vous de façon plus générale en cas de litige de consommation ?

- Et bien, je conseillerais à ces personnes de ne pas abandonner, de se battre, et de faire comme je l'ai fait, de porter plainte car il ne faut pas se laisser faire devant ces escrocs de la consommation qui se dédouanent à chaque fois de leurs responsabilités, on vit dans un monde de fous où il faut faire sa place sinon on t'écrase. Et puis il faut aller au-devant des choses, il ne faut pas attendre qu'on s'occupe de vous, car personne ne vous attend. [...]

(Commerciale, 27 ans)

Q : Très bien. Donc on s'éloigne un peu du droit, mais à titre personnel, quel serait ton seuil de tolérance, aussi bien économique que moral, à partir duquel, tu considérerais qu'un litige existe et à la limite que tu portes plainte ?

- A partir du moment où j'ai le sentiment d'être pris pour un idiot pour rester poli ! Je veux dire, honnêtement même si c'est pour dix euros, si j'ai vraiment le sentiment d'avoir été floué, je « montrerais les crocs » assez rapidement. [...]

Q : Donc c'est plus le seuil moral qui compte, pas le prix ?

- Non, mais c'est sûr, si c'est pour 5 euros, je vais gueuler, mais pas plus, ok, mais sinon, oui c'est surtout le fait d'avoir l'impression qu'on s'est fichu de moi qui m'énerve !

Q : Et dans l'autre sens, une fois que tu es en justice, quel serait le seuil économique, au-delà duquel tu renoncerais à continuer dans cette voie ?

- Bah ça dépend de mes chances de réussir tout simplement. Si mon avocat me dit que ce n'est pas la peine, bon, ça va m'embêter, mais je ne suis pas bête et je ne continuerai pas. Mais je ne l'estimerai pas de moi-même.

Q : Et après, s'il te dit que c'est faisable, mais qu'il va falloir dépenser plus que prévu ?

- Alors là, il faut voir s'il y a moyen que je perde un peu de sous, mais que je sois certain de gagner, là j'y vais. Gagner moralement, aller jusqu'au bout, ça oui, je serais capable, même si ça veut dire dépenser de l'argent.... Mais après je saurais rester réaliste, je ne vais pas me ruiner pas pur égoïsme.

[...]

- Et pour finir, si tu avais des recommandations à faire pour les gens qui se trouveraient dans le même style de situations que toi ou de façon plus générale en cas de problème de consommation ?

- Comme je te l'ai dit, il ne faut pas lâcher l'affaire. Je veux dire que si on a un problème, un vrai, avec un vendeur, un prestataire de service ou autres, si on est sûr d'être dans notre bon droit, il ne faut pas hésiter. Alors je ne dis pas forcément qu'attaquer en justice est la première chose à faire, je pense d'abord que le courrier, la diplomatie, c'est important, mais sinon, il ne faut pas avoir peur. Je pense que les grands groupes essayent toujours à coup de recommandés ou autres de vous faire peur, pour qu'on paye ou qu'on reste chez eux et puis bien souvent on va se rendre compte que si on insiste, si on leur montre qu'on ne va pas se laisser faire, je pense qu'ils vont se calmer. Et puis, il ne faut pas oublier, il y a des associations de consommateurs qui font très bien leur métier et qui connaissent ce genre de piège donc là aussi, il ne faut pas hésiter à demander conseil ou plus, parce que là, ce sont des gens qui s'y connaissent et vous diront si vous avez raison ou pas. Et après, pourquoi ne pas porter plainte, même si encore une fois, la justice n'est pas super rapide.... Mais bon, ouais, de façon générale, tout ce qui est litige de consommation, pour moi, il ne faut pas hésiter, il faut gueuler, auprès du vendeur, du patron, de l'entreprise, après tous on n'est pas plus idiots qu'eux.

(Etudiant, 27 ans)

Q : Je reviens juste sur la plainte. Je voudrais savoir à partir de quand, vous considérez que votre simple problème de consommation – le fait d'être à découvert si j'ai bien compris – s'est transformé en véritable litige vous amenant à porter plainte ?

- [Silence]... bah je vais probablement me répéter, mais si vous voulez, je ne nie pas le fait que j'ai été dans le rouge, que c'était ma faute et tout ça. Là, je vais vous dire, ils avaient raison de vouloir me rappeler à l'ordre et il y avait pas de soucis. Après, le coup des chèques refusés et de m'avoir prévenu qu'après... bon on peut pas dire que ce soit vraiment l'élément déclencheur parce que sur le coup, bah je ne connaissais pas et si on ne m'en avait pas parlé, je n'aurais peut-être rien fait et j'aurais payé.

Mais, non, vraiment ce qui m'a déplu, c'est ce manque de communication avec ma banque, c'est presque plus ce problème relationnel, humain que vraiment cette histoire d'argent. J'ai vraiment eu l'impression qu'ils ne voulaient pas discuter, que j'avais tort et puis c'est tout. Donc là, oui j'ai commencé à mal le prendre, parce que si vous voulez, je suis de nature assez calme, assez diplomate, mais là je n'ai pas aimé la façon dont ils m'ont traité et c'est là que la plainte, enfin l'idée de porter plainte est apparue.

[...]

Q : Mais, finalement, dans cette affaire, vous avez plutôt l'impression d'être une victime ou un coupable ?

[...]

- Clairement, donc oui, j'ai été victime et donc j'ai porté plainte et si je l'ai fait, c'est pour que justice soit faite parce que... [l'interviewé élève un tout petit peu le ton] je pense qu'on peut encore réclamer des choses, qu'on a des droits et que si on veut, même face à des grosses banques ou autres, on peut quand même parler et se plaindre... Excusez-moi, je m'emporte un peu, mais c'est vrai que cette histoire m'a un peu chamboulé, je vous l'ai dit, j'aurais vraiment préféré que ça se passe autrement et puis, vous voyez je suis plutôt calme et là, le fait d'en parler je m'énerve, alors que ça sert à rien.

(Employé, 30 ans)

Q : Donc, vous avez abandonné ?

- Attendez ce n'est pas fini justement, on parlait des gens plus tenaces, je pense à mon mari surtout. Voilà, personnellement, je me suis dit : « tant pis, premièrement, cette glacière ne coûte pas une fortune, deuxièmement, je n'avais pas de temps à perdre avec cette vendeuse ». J'avais d'autres chats à fouetter. Par contre, pour mon mari, c'est une question de principe, même si cette glacière coûtait cinquante centimes, il n'aurait pas lâché l'affaire. Ce n'est pas qu'il soit avare, loin de là, mais pour lui, c'est un principe : il n'aime pas qu'on lui marche sur les pieds.

(Femme, Sans emploi, 40 ans)

Q : Donc, en gros qu'est ce que tu retiens de cette histoire.

- Ça c'est une bonne question, je retiens que ces services commerciaux profitent de la passivité des clients. J'en suis sûr que si ça avait été un autre, il n'aurait pas beaucoup insisté, il aurait lâché l'affaire. Ce n'est pas tant les 21 euros du service à eau qui m'a fait réagir ainsi, c'est une question de principe. Je n'aime pas qu'on me fasse passer pour un...

(Etudiant, 25 ans)

- Si je me rappelle bien, ça a duré presque 4 mois...pour encaisser 180 euros...c'est énorme.

Q : Si la somme était bien inférieure à ça, tu aurais quand même réagi ainsi ?

- Je dirais que ce n'est pas la valeur perdue qui m'a poussé et me poussera à agir ainsi... c'est plus la façon par laquelle j'ai été « volé » sous mes propres yeux qui m'a le plus gêné. C'est le comportement des autres qui te pousse parfois... voilà !

(Ingénieur automobile, 28 ans)

Q : Qu'est qu'on sent au juste quand on est « lésé » ? [la personne avait souscrit un abonnement en raison d'une publicité contenant la promesse d'envoyer un ordinateur d'une valeur de 1250 € comme cadeau de bienvenu. A la place, il a reçu un mini agenda d'une valeur de 50 €]

- De la colère au début... de la déception après...

Q : Pourquoi de la déception ? Ton « affaire » n'est pas encore close...
- Oui... mais bon... je le sens... c'est une perte de temps tout ça. Ce qui est fait est fait. Je n'y crois plus à une « réparation ». C'est juste pour la forme tout ça...
Mais quand même... et vu que je n'ai à aucun moment eu tort... je vais continuer jusqu'au bout...
Q : Donc, tu es prêt à attendre...
- Tout à fait... mais ce qui m'énerve le plus, c'est que je reçois toujours dans ma boîte aux lettres des affiches de leurs part...c'est un truc de malade...des affiches avec toujours des grands lots à emporter...des LCD, des consoles de jeux.....
(Etudiant, 23 ans)

L'universalisation du litige semble encore plus simple lorsque le consommateur a été accompagné par des associations de consommateurs. En effet, William L.F. Felstiner, Richard L. Abel, Austin Sarat soulignaient le rôle important des professionnels des agences de traitement des litiges, qui peuvent inciter à traiter judiciairement un problème qui pourrait servir la cause qu'ils défendent, et seraient plus ou moins enclins à « pousser » au procès. Ils évoquent ainsi le possible passage de l'individuel au collectif, lorsque le consommateur reçoit un soutien collectif, car le conflit particulier s'insère dans une problématique préexistante et plus globale.

On l'aura compris, cet abord du recours au droit transforme particulièrement le sens du procès : il ne l'oriente plus vers le passé, mais vers l'avenir ; il ne s'agit plus (ou plus seulement) de réparer un préjudice subi, mais, en quelque sorte, de servir dans le futur à la prévention d'autres pépins et d'autres litiges.

Or, ce constat peut surprendre, dans la mesure où la réparation constitue le fondement de l'action civile en responsabilité. Réparer ou punir : ces deux principes sont en effet au cœur de la distinction entre la matière civile et pénale¹⁰⁵. Au civil, l'action des consommateurs peut avoir plusieurs objectifs : l'exécution d'une obligation du professionnel, l'annulation d'un contrat, ou encore, la réparation d'un préjudice. Alors que, dans un procès pénal, l'action de la partie civile transcende le seul intérêt de la victime pour rejoindre l'intérêt de la société, l'action au civil réside au contraire dans la réparation du demandeur, et est réalisée dans l'intérêt exclusif de ce dernier. Pour cette raison, l'amende pénale revient à l'Etat, tandis que la réparation civile revient à une des parties au procès. Au pénal, la peine sanctionne l'infraction et est proportionnée à celle-ci, tandis qu'au civil, les dommages et intérêts constituent la dette de réparation du responsable et se mesurent à l'ampleur du dommage.

Dans *La division du travail social*, Emile Durkheim distinguait ainsi la sanction répressive de la sanction restitutive. Pour lui, les dommages et intérêts « sont seulement un moyen de revenir sur le passé pour le restituer, autant que possible, sous sa forme normale »¹⁰⁶ et l'auteur envisageait la distinction entre les deux sanctions comme une conséquence de l'évolution des solidarités sociales. Considérer la différence de nature des sanctions de ces deux responsabilités comme la conséquence d'une évolution historique implique bien souvent de penser que cette évolution est linéaire et qu'il ne saurait y avoir de rapprochement entre les deux responsabilités¹⁰⁷. A l'heure actuelle, il semble pour la plupart des auteurs que l'évolution de la responsabilité civile confirme cette évolution linéaire en accentuant son caractère restitutif. En effet, le développement du mécanisme de l'assurance et la multiplication des responsabilités « de plein droit » ont conduit les commentateurs à mettre l'accent sur le recul de la faute en matière de responsabilité civile et sur l'effacement de son rôle normatif. Ainsi, cette dernière est aujourd'hui beaucoup moins considérée comme un moyen d'assurer la sanction des fautes ayant

105. Pour une brève histoire de la distinction entre responsabilité civile et responsabilité pénale, voir Geneviève Viney, *Traité de droit civil. Introduction à la responsabilité*, LGDJ, 2ème édition, 1995, pp. 111-126.

106. Durkheim E., *La division du travail social*, Paris, PUF, 1967, 8ème édition, voir notamment le chapitre III.

107. A. Jault relevait cette tendance dans sa thèse intitulée *La notion de peine privée*, Paris, LGDJ, 2005.

provoqué un dommage que d'assurer à la victime la réparation intégrale de ce dernier¹⁰⁸. On parle même, pour certains régimes de responsabilité, d'une orientation vers la garantie.

Pourtant, l'idée selon laquelle la responsabilité pourrait être un instrument de dissuasion des comportements anti-sociaux nuisibles à la société n'est pas absente des réflexions contemporaines.

Pour s'en convaincre, nous évoquerons très brièvement quelques évolutions jurisprudentielles.

Tout d'abord, au cours du siècle dernier, le juge a pu mettre à la charge des contractants des obligations qui n'étaient pas prévues par les parties et qui font en réalité référence à des devoirs généraux. C'est ainsi le cas de l'obligation d'information en période pré-contractuelle ou au cours de l'exécution du contrat, ou encore de la création des obligations de sécurité.

Ensuite, une place plus importante laissée à l'obligation d'exécuter les conventions de bonne foi (article 1134 alinéa 3 du code civil) traduit également la volonté de moraliser les relations contractuelles.

Enfin, concernant la jurisprudence, les arrêts sur les loteries publicitaires faisant croire à un gain certain alors qu'il ne s'agissait, en réalité, que d'un gain éventuel, a bien montré la volonté du juge de sanctionner l'attitude du professionnel plus que de réparer le préjudice subi. Philippe Brun évoquait cette jurisprudence en ces termes : « Si ces pratiques publicitaires dolosives connaissent un succès non démenti, elles suscitent aussi depuis plusieurs années déjà l'exaspération de certains consommateurs qui s'emploient, souvent victorieusement, à réclamer devant les tribunaux, le prix de leur déception. L'énergie que procure le courroux légitime de l'humiliation est en passe d'être relayé par celle non moins vive qu'insuffle l'appât du gain : les ressources du droit civil des obligations paraissent inépuisables, et l'on a pas manqué d'y puiser pour faire rendre gorge à ces vendeurs de mirages, en les condamnant à payer la somme même qu'ils avaient fait miroiter »¹⁰⁹. Ainsi, après avoir envisagé plusieurs qualifications possibles, le juge semble s'être arrêté sur celle de quasi-contrat, la seule permettant au consommateur de recevoir le gain promis (sans opérer un « forçage » de la qualification de contrat) et non la stricte réparation du préjudice subi (comme cela aurait été le cas en matière de responsabilité délictuelle pour faute), somme bien inférieure au gain promis¹¹⁰.

Concernant les réflexions doctrinales, Geneviève Viney, dans son introduction à la responsabilité, relève l'enracinement profond de la responsabilité dans la morale. La volonté des rédacteurs du code de rattacher la responsabilité civile à la responsabilité morale serait révélée par l'importance de la notion de faute au centre de la responsabilité civile. Elle cite en ce sens les propos de Treillard qui suivent la présentation des articles 1382 à 1386 du code civil : « Ainsi réglée, la responsabilité est de toute justice. Ceux à qui elle est imposée ont à s'imputer, pour le moins, les uns de la faiblesse, les autres du mauvais choix, tous de la négligence : heureux encore si leur conscience ne leur reproche pas d'avoir donné de mauvais principes et de plus mauvais exemples ! ». Certes, en matière contractuelle, l'auteur souligne que le fondement moral de la responsabilité n'est pas évoqué dans l'article 1147 qui attache les dommages et intérêts à l'inexécution ou au retard dans l'exécution d'une obligation et non à la faute¹¹¹, mais l'exécution du contrat renvoie à la force obligatoire du contrat que les rédacteurs du Code civil fondaient au moins partiellement sur le principe moral du respect de la parole donnée¹¹².

108. Le principe de réparation intégrale du dommage en matière de responsabilité délictuelle permet de réparer entièrement le dommage mais empêche d'établir une correspondance entre la gravité de la faute et la condamnation en réparant en deçà ou au delà du préjudice.

109. Brun P., « Loteries publicitaires trompeuses. La foire aux qualifications pour une introuvable sanction », *Mélanges Calais-Auloy*, Paris, Dalloz, 2004, p. 192.

110. Les derniers arrêts en date ont en effet retenu la qualification de quasi-contrat : Cass. Chambre mixte 6 septembre 2002 et Civ. 1ère 13 juin 2006.

111. En effet, alors que la responsabilité civile délictuelle de l'article 1382 du code civil nécessite de prouver une faute qui s'entend comme « la violation d'une règle de conduite imposée par une loi ou un règlement ou le manquement au devoir général de prudence ou de diligence » (définition proposée dans le projet de réforme du droit des obligations), la responsabilité contractuelle vient sanctionner un manquement à une obligation contractuelle, obligation qui ne correspond

Cet ancrage profond de la morale dans la responsabilité semble ressortir des entretiens que nous avons effectués et pourrait expliquer pourquoi, dans l’imaginaire collectif, le recours à la justice pour obtenir des dommages et intérêts fait naître chez les consommateurs l’espoir que le responsable prendra conscience que son attitude est moralement répréhensible, qu’elle fait l’objet d’un jugement négatif par la collectivité.

L’étude des trajectoires des plaintes de consommation, bien qu’elle se situe en amont de la réflexion sur les leviers susceptibles de lever les obstacles au non-recours, engage nécessairement une réflexion sur l’évolution possible de la responsabilité civile au regard des attentes des consommateurs à l’égard de l’institution. Ainsi, on peut s’interroger sur la question de savoir quel mécanisme juridique pourrait conduire à réduire l’écart entre les fonctions assignées à la responsabilité civile en matière de consommation et les attentes des personnes qui la mettent en œuvre.

A l’évidence, il n’appartient pas au groupe de travail de répondre à cette question. Toutefois, les pistes de réflexion concernant la création d’une action de groupe et celle évoquant la possibilité d’attribuer des dommages et intérêts punitifs (appelés aussi non-compensatoires) ou plus largement de condamner à une peine privée semblent assez proches des fonctions que les consommateurs ayant eu recours à la justice pour des sommes qui semblent dérisoires par rapport au coût du recours attribuent à la responsabilité. En effet, comme le souligne Geneviève Viney, ce qui importe dans la réparation des dommages de masse par les actions de groupe « c’est d’abord d’affirmer la responsabilité de l’auteur de la faute, ensuite d’évaluer le profit illicite résultant de celle-ci et d’ordonner sa restitution et enfin d’interdire pour l’avenir la poursuite de l’activité illicite. En revanche, l’attribution des sommes récupérées n’a qu’une importance secondaire »¹¹³. De la même façon, la peine privée comporte une fonction dissuasive et punitive et l’instauration d’un tel mécanisme affiche pour objectif, en matière de consommation, de moraliser les affaires soit en neutralisant les bénéfices de la faute lucrative (faute délibérément perpétrée par le professionnel au vue d’un calcul entre le coût du respect des règles et le montant des réparations que pourraient demander les victimes), soit en dissuadant de commettre une faute particulièrement grave, soit, enfin, en punissant significativement l’auteur d’une telle faute.

pas à un devoir général.

112. Viney G., *Traité de droit civil. Introduction à la responsabilité*, Paris, LGDJ, 2ème édition, 1995, p. 19.

113. Viney G., « Quelques propositions de réforme du droit de la responsabilité civile », *Recueil Dalloz*, 2009, p. 2944



Conclusion :

- ***Le difficile frayage des réseaux pour réclamer***

L'entretien que nous avons reproduit intégralement ci-après a été choisi, parce ce qu'il paraît paradigmatique des « pépins » de consommation, et de la façon dont, difficilement, les consommateurs peuvent énoncer leur plainte, et obtenir une réparation ou, comme dans ce cas, participer à la punition des auteurs de la difficulté. Nous avons choisi en particulier ce témoignage en ce qu'il découpe de manière très précise un certain nombre d'étapes dans la trajectoire de sa plainte de consommation. Chacune de ces étapes constitue, en fait, une « épreuve » – au sens où L. Boltanski et L. Thévenot utilisent ce terme. A certains égards, puisque cette plainte est allée « jusqu'au bout », elle est susceptible de constituer le contre-type du non-recours au droit. On voit justement que le recours au droit signifie proprement de passer par l'ensemble de ces épreuves.

Nous avons affaire à une femme qui n'est pas dénuée de ressources : elle est professeure des écoles, et dispose de ce fait d'un certain capital culturel. On remarquera, en revanche, qu'elle est parfaitement dénuée de compétence juridique. Cette carence va toutefois être palliée par la mobilisation de son capital social (ses relations, Internet et l'association qu'elle va rencontrer). Elle ne dispose pas non plus de compétence technique, et l'on voit que la façon dont elle procède correspond bien à la description théorique que nous avons faite des moyens de remédier à la méconnaissance des caractéristiques des objets recherchés en sollicitant, de manière proche ou plus médiata, une communauté de clients (« Je ne m'y connaissais pas super en électronique. [...] Je me suis renseigné sur Internet, je suis allée voir dans les deux grandes surfaces, les magasins habituels » ; « J'en parle à mon voisin qui s'y connaît bien »). Nous avons affaire également à une femme sans doute peu socialisée à Internet, en tout cas, peu coutumière des achats sur Internet (« J'ai payé en ligne avec les codes de ma carte bleue. J'avais jamais fait ça, j'avais franchement la trouille »).

La réalisation du « pépin » n'est, dans le cas précis, pas immédiate. Elle se présente d'abord comme un délai anormal de livraison – la suite de l'histoire est qu'il n'y aura pas de livraison du tout, en sorte que l'on voit que la réalisation du dommage peut être incomplète ou même changer de nature au cours de la trajectoire de la plainte. Comme on l'a remarqué, c'est d'abord la confiance qui est atteinte, mais de manière progressive au fur et à mesure que le délai s'écoule. Face au délai non respecté, la consommatrice va tout d'abord mobiliser son capital social pour combler son défaut de compétence face à une organisation anonyme : « Je secoue mon copain pour qu'il me donne un coup de main pour rattraper tout ça. Il me trouve le numéro pour les réclamations et les suivis de commandes. » Il est frappant de constater, dans le récit, que la responsabilité fait l'objet d'une interrogation inquiète, et qui devient volontiers, comme on l'a remarqué, mise en cause de la propre responsabilité du consommateur (« Mais je me suis dit que c'était bien fait pour moi. T'avais qu'à acheter en magasin comme d'habitude. Tout ça pour gagner 40 €... »). Les points d'entrée dans le système de distribution s'avèrent en défaut : « J'enquiquine encore mon ami, j'avais vu qu'on pouvait faire une réclamation par internet. On reprend l'ordinateur, on envoie des emails... Rien, aucune réponse de personne ». C'est sans doute, l'absence de réponse qui constitue le premier stade de réalisation de l'expérience offensante : « J'ai tourné en rond 2, 3 jours entre coups de fil dans le vide et emails sans réponse. Jamais un interlocuteur à qui parler. J'ai fini par admettre que je m'étais fait avoir. »

Le problème central, comme nous l'avons reconnu, est bien celui de l'imputation : il n'a, dans ce récit, à proprement parler, *personne* à qui reprocher : « Je n'avais absolument personne en face de moi ! Juste un écran, je me sentais coincée. » La scandalisation – première possibilité dans l'éventail des actions possible – n'est pas une option disponible : « Tu ne peux pas aller faire un scandale dans le magasin. Avec Internet c'est le désert. Tu subis, le silence total, quoi. » De sorte que la victime retourne le reproche contre elle : « Je me suis sentie bête, vraiment pigeonnée... J'étais en rage contre le vendeur et contre moi aussi ! Des reproches, tu t'en fais surtout à toi-même : "Qu'est-ce que j'étais allée me mettre dans un truc pareil ?", "Acheter un appareil photo en ligne ! Faut être dingue !" » On saisit que la forte tonalité émotionnelle du récit, la colère, la « rage » émerge directement, moins du dol que de l'absence de réponse et de répondant. L'interviewée va toutefois sortir de cette auto-culpabilisation en décidant, malgré son peu de ressources de compétences, de porter plainte : « Après quelques jours, j'ai décidé de passer à l'attaque. [...] Je voulais porter plainte, je ne l'avais jamais fait, je ne savais pas du tout comment ça pouvait marcher. [...] Bah oui, la justice, reprocher ». Mais le monde de la justice lui est inconnue, et elle ne dispose, on l'a déjà noté, d'aucune compétence juridique : « En général, on vit sans avoir affaire à la Justice, elle est là, c'est bien, ça rassure mais il faut pas avoir affaire à elle, un peu comme la police, ou les impôts, enfin c'est ce que je pense... (rires). Tout ça c'est du stress inutile. » La première démarche pour *constituer* le reproche, va être d'assembler un collectif. Ce collectif a de multiples fonctions : il augmente les ressources de la personne, permet de mettre en série le cas (« J'en ai parlé à tout le monde. J'ai vite compris que je n'étais pas un cas exceptionnel, que je connaissais des gens à qui c'était aussi arrivé. Des gens qui n'en ont jamais parlé, mais quand tu commences à te plaindre, à raconter ton histoire, là t'as tout le monde : "Ah oui, mois aussi je connais quelqu'un..." Il y en avait d'autres qui s'étaient fait pigeonner, et je savais qu'il y avait des recours. Ça m'a un peu soulagé, t'es plus tout seule. On est nombreux face à ce système très frauduleux. Et il y avait moyen de répondre. »)

Le départ local du collectif est essentiel parce qu'il permet de *personnaliser* les relations : « J'ai d'abord réagi au plan local, je veux dire géographique, au niveau de ma commune. Je voulais avoir affaire à des gens en chair et en os, à proximité ». Ce collectif, d'abord local donc, permet aussi, en socialisant les compétences, de se repérer dans le monde du reproche. La victime va pouvoir reconnaître les différents points d'accès à la résolution du litige : la mairie, puis une greffière, conciliateur de justice, la permanence de la consultation juridique. Sans que ces instances permettent encore de faire avancer son cas, elle contribue encore à le replacer dans une série. L'essentiel pour elle toutefois est d'être « prise au sérieux » – on retrouve ici l'idée que l'une des visées du reproche est de regagner sa face. Le moyen pour ce faire est d'armer juridiquement le reproche. Ce qui peut paraître ici très intéressant, c'est le bricolage auquel elle est amenée, là encore en usant de son capital social (elle va « encore embêter [son] copain pour trouver des solutions »). Elle fait rentrer l'évaluation de ce qu'elle souhaite obtenir dans le langage du droit, en particulier en évaluant ce que l'on peut comprendre comme un *pretium doloris* : « j'y avais déjà réfléchi à ce moment-là. Il aurait fallu qu'on me rembourse le prix de l'appareil comme je l'avais payé au magasin et qu'on ajoute environ 50 euros pour l'adrénaline. » Elle commence également à peser les différentes voies juridiques du reproche, en définissant les contraintes qui sont les siennes (elle ne voulait pas d'avocat) : « Une solution que mon ami avait d'abord trouvée en allant sur le site des consommateurs... euh, *Que choisir*, je pense. [Il s'agit d'une « injonction de faire »] Ouais, c'était pas mal. » Pour autant, elle cherche d'abord, en quelque sorte, à proportionner la solution à l'émotion (« Mais je crois que j'étais tellement en colère... l'idée de la plainte m'allait mieux. »), et calcule les coûts et les avantages des différentes possibilités (« Avec la plainte, t'as tout ça et en plus c'est pas quelque chose finalement de trop compliqué, de trop long, qui va te coûter trop d'argent. J'avais déjà assez perdu d'argent comme ça. »)

Pour autant, ce qui apparaît comme une condition de la juridicisation du reproche reste l'augmentation de son capital social, par l'approche d'une association de consommateurs : « Tu te sens un peu plus soutenue, c'est assez important. Oui, ça a été une étape décisive. [...] Il faut dire que quand on s'aperçoit, quand tu lis d'autres témoignages que d'autres se sont fait avoir de la même façon... Oui, ça te console un peu, et puis leur réaction te donne des idées, en fait sur les forums les gens t'expliquent où ils en sont, on voit où ils en sont. On n'avance plus à l'aveuglette ... » L'association permet de sortir du « bricolage juridique » : « En fin de compte, c'est l'association de consommateurs qui m'a le plus guidé. J'ai fait les courriers recommandés qu'elle m'a conseillé de faire, j'ai suivi leur avis, respecté les délais et tout et tout... Le processus en cours s'appelle « la saisine simplifiée ». Tu n'as pas besoin d'avocat, tu t'adresses directement au Tribunal de Versailles par courrier. » On saisit l'ampleur de l'accumulation des ressources sociales nécessaires pour recourir au droit : contacts personnels, mobilisations des connaissances, forums Internet, association...

Le tribunal de proximité lui a donné raison, et elle est en passe d'obtenir réparation : « Ça avance... Le tribunal de proximité m'a donné raison. C'est déjà ça ! Hé, oui, c'est important ! Je vais être remboursée et on a requis des dommages et intérêts. Ce serait bien...C'est une affaire qui devrait bien se terminer si on oublie le stress et toutes les contrariétés. » Pour autant, on saisit *in fine* aussi la transformation du sens de la plainte, qui passe de la simple demande réparatrice à une volonté punitive : « Mais le mieux, en fait, c'est que, comme mon cas, c'était pas un cas isolé. Oui, j'ai oublié de te le dire, le vendeur en a escroqué pleins d'autres. On s'en est rendu compte en en discutant sur le site des consommateurs. Et du coup l'Union des Consommateurs va plus loin. Ils sont décidés de porter plainte pour escroquerie contre le vendeur. Là, il doit y avoir avocat et tout le truc... Je suis bien contente. Je vais suivre ça de près. Non c'est vrai qu'il faudrait pas que ça recommence. »

Au total, on voit que c'est le monde de cette jeune professeure qui se trouve réaménagé, et différemment « peuplé ». C'est un monde « nouveau », avec des instances de proximité, des associations, des voies du droit : « Je sais qu'elles existent, c'est bien. »

Le difficile frayage des réseaux pour réclamer

(Entretien avec une femme de quarante cinq ans, mère célibataire, professeur des écoles)

Q. : Vous pourriez commencer par m'expliquer comment toute cette histoire a commencé ? Vous m'aviez dit...

Enquêtée : Ah oui. C'était à Noël, il y a deux ans déjà, oui deux ans. Je voulais offrir à ma fille un appareil photo numérique pour son anniversaire. Je ne m'y connaissais pas super en électronique. Alors je me suis renseignée sur Internet, je suis allée voir dans les deux grandes surfaces, les magasins habituels, euh... X., tout ça. Bref. Et j'ai trouvé un P. qui allait certainement lui plaire. En plus, j'en ai parlé à mon voisin qui s'y connaît bien. C'était une bonne marque et tout et tout... que j'avais bien choisi mais que je devais aller voir sur le net, car les prix y sont généralement plus intéressants. Je l'écoute... et en fait il avait raison, l'appareil coûtait un truc comme 40 € de moins en ligne...

Alors, pas très rassurée, je me suis lancée... Et j'ai payé en ligne avec les codes de ma carte bleue. J'avais jamais fait ça, j'avais franchement la trouille, mais je me suis dit qu'il fallait bien commencer un jour. Je savais que beaucoup de gens achètent tout comme ça. Bon je me persuade que c'était le bon choix. J'ai oublié de vous dire : l'histoire, c'est que sur le site, on me marquait que je devais être livrée sous 5 jours. Alors, j'attends... et la veille de l'anniversaire... Rien. J'étais pas bien, ça faisait plus d'une semaine déjà. Je croyais que je m'y étais pris à l'avance, que ça irait ! Je secoue mon copain pour qu'il me donne un coup de main pour rattraper tout ça. Il me trouve le numéro pour les réclamations et les suivis de commandes. On appelle... Et alors là tout commence, je me rappelle bien. Je suis mise en attente et c'est dingue : Il faut faire le 1, puis le 3, puis je ne sais quoi et après, tout le monde est en ligne et il faut renouveler l'appel... De la pure folie ! Mais je me suis dit que c'était bien fait pour moi. « T'avais qu'à acheter en magasin, comme d'habitude ». Tout ça pour gagner 40 €...

Mais j'espérais encore que ça allait arriver, alors j'enquiquinai encore mon ami, j'avais vu qu'on pouvait faire une réclamation par internet. On reprend l'ordinateur, on envoie des emails... Rien, aucune réponse de personne.

Q. : Vous avez réagi comment quand vous avez vu que rien ne bougeait ?

Enquêtée : C'était déjà le jour de l'anniversaire, la cata ! J'ai couru acheter l'appareil que j'avais choisi au magasin. Je le paie, une deuxième fois et plus cher, tant pis pour moi. J'avais le cadeau au moins, mais alors j'étais franchement remontée. J'en voulais tellement à ce vendeur. Mais bon, le principal, c'est que j'ai de l'argent de côté et que j'ai pu lui offrir un cadeau en temps et en heure. C'était le plus important.

Q. : Et ensuite vous avez décidé de faire quoi?

Enquêtée : Retour devant l'ordi. Je me débrouille toute seule et je trouve sur le site du vendeur. En fait, il y a un « chat ». On peut dialoguer et suivre l'avancée de la livraison. Moi je n'en suis plus là, je n'attends plus la livraison, j'ai pas trop cherché, je voulais être remboursée !

Q. : Et alors ?

Enquêtée : J'ai tourné en rond 2, 3 jours entre coups de fil dans le vide et emails sans réponse. Jamais un interlocuteur à qui parler. J'ai fini par admettre que je m'étais faite avoir.

Q. : C'est à ce moment-là que vous avez réalisé que vous étiez victime?

Enquêtée : Je me suis sentie bête, vraiment pigeonnée... J'étais en rage contre le vendeur et contre moi aussi ! Après quelques jours, j'ai décidé de passer à l'attaque.

Q. : Quel genre d'attaque ?

Enquêtée : Je voulais porter plainte, je ne l'avais jamais fait, je ne savais pas du tout comment ça pouvait marcher. Je n'avais absolument personne en face de moi ! Juste un écran, je me sentais coincée. Tu ne peux pas aller faire un scandale dans le magasin. Avec internet c'est le désert. Tu subis, le silence total, quoi.

Q. : Oui j'imagine.

Enquêtée : J'en ai parlé à tout le monde. J'ai vite compris que je n'étais pas un cas exceptionnel, que je connaissais des gens à qui c'était aussi arrivé. Des gens qui n'en ont jamais parlé, mais quand tu commences à te plaindre, à raconter ton histoire, là tu as tout le monde qui te dit : « ah oui, moi aussi je connais quelqu'un ». Il y en avait d'autres qui s'étaient fait pigeonner et je savais qu'il y avait des recours. Ça m'a un peu soulagé, j'étais plus tout seule. On est nombreux face à ce système très frauduleux. Et il y avait moyen de répondre.

Q. : Quel genre de réponse ?

Enquêtée : J'ai d'abord réagi au plan local, je veux dire géographique, au niveau de ma commune. Je voulais avoir affaire à des gens en chair et en os, à proximité. A la mairie, on m'a dit qu'il y avait une greffière, un conciliateur de justice... J'ai appelé cette dame... J'y croyais... Et en fait, même pas de répondeur pour laisser un message. Je suis retournée à la mairie et on m'a indiqué la permanence de la consultation juridique, toujours dans la commune. Parfait, j'y vais, et encore une fois, je me suis cassée le nez, c'était deux jours par semaine. J'y retourne le bon jour et là, je n'étais pas toute seule. Le moins qu'on puisse dire c'est que je n'étais plus isolée, il y en avait même trop. J'attends un bon moment, je discute avec quelques personnes et je vois quoi ? Je vois que mon histoire n'est rien à côté de ce que j'entends ...

Q. : Vous vous êtes sentie découragée ?

Enquêtée : Découragée... Non, toujours en colère. Franchement remontée. Mais c'est vrai qu'une fois revenue à la maison, tu te dis « tout est parti du net, tu dois trouver une solution par le net » alors j'ai encore embêté mon copain pour trouver des solutions.

Q. : Vous aviez déjà une idée du genre de plainte que vous vouliez déposer ?

Enquêtée : Je savais une seule chose je voulais éviter les avocats, je ne voulais pas prendre d'avocat. Mais je voulais aussi qu'on me prenne au sérieux, reconnue comme la victime d'une arnaque et surtout être remboursée pour rentrer dans mes frais.

Q. : Remboursée de combien ?

Enquêtée : Oui, je crois que j'y avais déjà réfléchi à ce moment-là. Il aurait fallu qu'on me rembourse le prix de l'appareil comme je l'avais payé au magasin et qu'on ajoute environ 50 euros pour l'adrénaline. J'étais peut-être trop gourmande (rires).

Q. : Je ne sais pas trop moi, vous savez. Quand on s'était parlé au téléphone, vous m'aviez dit que vous aviez pensé à une « injonction de faire ».

Enquêtée : Oui, c'est une solution que mon ami avait d'abord trouvée en allant sur le site des consommateurs... euh « Que choisir » je pense. Ouais, c'était pas mal. Mais je crois que j'étais tellement en colère... l'idée de la plainte m'allait mieux.

Q. : Un sentiment d'être victime...

Enquêtée : Oui, c'était pas un accident ! Une grosse arnaque ! Avec la plainte tu as tout ça et en plus c'est pas quelque chose finalement de trop compliqué, de trop long, qui va te coûter trop d'argent. J'avais déjà assez perdu d'argent comme ça. Et oui comme je te le disais, on peut se tutoyer ? Je voulais pas d'avocat !

Q. : Bien sûr, et prendre contact avec une association de défense des consommateurs ça t'a rassurée ?

Enquêtée : Oui, ça a été une bonne chose. Tu te sens un peu plus soutenue, c'est assez important. Oui, ça a été une étape décisive.

Q. : Et alors là, t'as pris ta décision, il reste quoi à faire ? Choisir un type de plainte ?

Enquêtée : Oui et c'est pas si facile ... Il faut dire que quand on s'aperçoit, quand tu lis d'autres témoignages, que d'autres se sont fait avoir de la même façon... oui ça te console un peu, et puis leur réaction te donne des idées, en fait sur les forums les gens t'expliquent où ils en sont, on voit où ils en sont. On n'avance plus à l'aveuglette ...

Q. : Et si je te demande de réutiliser des termes juridiques pour expliquer ta situation, tu peux y arriver?

Enquêtée : Euh... (rires) J'ai vu passer ça sur l'écran quand j'étais plongée dans les questions de litiges. Il était question de non-respect des engagements ... Je ne sais plus très bien.

Q. : En plus tu m'as dit que tu n'avais pas l'habitude de porter plainte.

Enquêtée : Bah oui, la justice, reprocher. Des reproches, tu t'en fais surtout à toi-même : « Qu'est-ce que j'étais allée me mettre dans un truc pareil ? », « Acheter un appareil photo en ligne ! Faut être dingue ! » Enfin, je veux dire, c'était pas mon truc ! Et puis par rapport au monde du Droit, les recours en justice et tout ça... En général, on vit sans avoir affaire à la Justice, elle est là, c'est bien, ça rassure, mais il ne faut pas avoir affaire à elle, un peu comme la police, ou les impôts, enfin c'est ce que je pense... (rires). Tout ça c'est du stress inutile.

Q. : Et pour la plainte t'as choisi quel format en fin de compte ?

Enquêtée : Choisi, c'est beaucoup dire... J'ai agi par défaut et avec l'aide de mon ami, comme je te l'ai dit, c'est lui qui m'a conseillé. Je suis repartie du net. Il y a un site « e-litige » je crois, on les avait contacté mais en fin de compte, c'est l'association de consommateurs qui m'a le plus guidée. J'ai fait les courriers recommandés qu'elle m'a conseillé de faire, j'ai suivi leur avis, respecté les délais et tout et tout... Le processus en cours s'appelle « la saisine simplifiée ». Tu n'as pas besoin d'avocat, tu t'adresses directement au Tribunal de Versailles par courrier.

Q. : Et tu en es où aujourd'hui ?

Enquêtée : Ça avance... Le tribunal de proximité m'a donné raison. C'est déjà ça ! Hé, oui, c'est important ! Je vais être remboursée et on a requis des dommages et intérêts. Ce serait bien... C'est une affaire qui devrait bien se terminer si on oublie le stress et toutes les contrariétés. Mais le mieux, en fait, c'est que, comme mon cas, ce n'était pas un cas isolé. Oui j'ai oublié de te le dire, le vendeur en a escroqué pleins d'autres. On s'en est rendu en en discutant sur le site des consommateurs. Et du coup, l'Union des Consommateurs va plus loin. Ils sont décidé de porter plainte pour escroquerie contre le vendeur. Là, il doit y avoir avocat et tout le truc... Je suis bien contente. Je vais suivre ça de près. Non c'est vrai qu'il ne faudrait pas que ça recommence.

Q. : Et au final, tu es satisfaite de la manière dont tout ça devrait se terminer?

Enquêtée : Ce n'est pas fait mais c'est en bonne voie ! Il y a une justice et elle me donne raison, tant mieux. Il y a des associations capables de prendre le taureau par les cornes un peu, et ça ça me plaît!

Q. : Il y a des choses que tu n'aurais pas faites comme ça ? Que tu regrettes après coup ?

Enquêtée : A part être allé sur internet ce jour-là et avoir failli louper l'anniversaire de ma fille. (rire) Non, j'ai tâtonné au début, mais c'est normal... La situation était nouvelle, heureusement qu'elle était nouvelle d'ailleurs. En fait, j'ai eu pas mal de chance. J'ai bien fait de me tourner d'abord vers des instances locales, maintenant, je sais qu'elles existent, c'est bien. Si j'avais été plus persévérante, j'aurais pu me débrouiller avec elles, en retournant à la consultation ou en insistant au téléphone. J'y serais arrivée... mais, comme je te le disais, ça partait d'internet, il fallait le résoudre en repartant de là... selon moi. Ce genre de plainte simplifiée, sans avocat, avec l'appui d'une association, c'est très bien.

Q. : Quels conseils tu donnerais aux personnes qui se retrouveraient dans ta situation?

Enquêtée : Je leur dirais certainement de recourir au plus vite à une association de consommateurs, de suivre bien tous ses avis. Et puis peut-être, j'aurais envie de dire de ne pas acheter par Internet ! Rien, même pas un gant !

Q. : Merci beaucoup.

• ***Le pépin comme expérience***

Comme nous l'indiquait un avocat membre d'une association de conseil, son sentiment est que les consommateurs qui viennent le voir espèrent qu'à l'issue du litige, tout redeviendra comme avant, comme s'il ne s'était rien passé.

Q : Comment réagissent les gens lors de la décision ?

- Comme pour n'importe quel litige... si les gens ont perdu...bah...ça dépend de leur personnalité.. Il y en a qui sont très en colère... parce que, quand ils sont venus me voir c'est pour résoudre un problème, et quand ils perdent, c'est très rare qu'ils perdent... mais s'ils ont perdu, ils sont très énervés oui... Mais pour eux, perdre c'est... perdre c'est... c'est la bouteille à moitié vide. Eux, ce qu'ils veulent c'est la plupart du temps la suppression du problème en totalité... c'est-à-dire ne pas payer... l'annulation du crédit par exemple... l'annulation de ce qui a été fait et ça, c'est quasiment impossible, l'annulation du crédit on peut parfois le faire mais les banques sont de plus en plus prudent donc... c'est plus difficile...

(Avocat membre d'une association de conseil)

Parce que l'annulation du pépin est impossible, on peut remarquer que, même lorsque le consommateur a obtenu réparation, le jugement qu'il porte sur l'affaire est plutôt négatif :

Q : Vous diriez que de porter plainte n'est pas la solution ?

- Je dirais que porter plainte devrait être la dernière solution, parce que bon... une fois dedans ce n'est quand même pas évident de s'en sortir et le résultat est jamais garanti, ce qui est loin d'être pratique, alors que si on discute, bon on peut essayer de négocier des choses comme ça. Alors, après la plainte, c'est sûr, ça peut très bien marcher, mais bon... je ne sais pas... réclamer quelque chose qui nous est dû, ouais, c'est normal, il faut le faire. Après, tout dépend de votre personnalité, mais moi, même si je suis content d'avoir quand même gagné, dans le fond... mais j'aurais aimé que ça se passe autrement.
(Employé, 30 ans)

Qu'il ait trouvé ou non à se résoudre, le litige laisse une empreinte chez le consommateur qui l'exprime par la déception et l'énervement. Ainsi, de façon très marquée, nous avons pu constater dans la totalité des entretiens que le problème de consommation ne laissait jamais indifférent. Pour cette raison, il faut à nouveau revenir, en conclusion, sur la rupture de confiance que nous avons abordé au début de cette étude comme un indice de la réalisation du problème. En effet, la rupture de confiance est aussi une conséquence du litige qui orientera l'action des victimes dans leur future consommation. Le « pépin » de consommation, quel qu'en ait été l'issue, est considéré par les acteurs comme une « leçon » car « on se fait avoir une fois, mais pas deux ».

- « J'ai résilié mon contrat avec eux, parce que je n'ai plus de confiance, j'étais abonnée avec eux pendant six mois, de juillet 2006 à décembre 2006. Même s'ils m'ont réglé le problème, j'ai décidé d'arrêter avec eux. »
(Hôtesse d'accueil, 22 ans)

- « Je ne ferai plus de confiance à X., pour moi c'est une leçon, je la mets toujours dans ma tête ».
(Etudiante, 22 ans)

- « J'avais tendance à faire confiance à X. car quand on allait sur le site, ils écrivaient que le site était sécurisé et qu'on pouvait payer par carte bancaire. Le fait que je sois arnaquée ne peut provenir que de l'achat que j'avais fait sur X. et c'est là que la personne en a profité pour faire d'autres transactions. Et si la personne est parvenue à relever mon numéro de carte bancaire c'est que le site n'est pas aussi sécurisé que ça. Aujourd'hui, je ne paierai plus avec ma carte bancaire »
(Etudiante en BTS, 20 ans)

Q : Faites-vous toujours confiance à la marque après ce qui vous est arrivé ?

- Je ne sais pas comment j'ai pu leur faire confiance après le coup de la montre défaillante, mais j'ai bien compris maintenant. Mais je ne pourrai dire « plus jamais je n'achèterai cette marque » car on ne sait jamais. Mais une chose est sûre, le jour où j'aurai flashé sur quelque chose sur la marque, même si cela est vendu à bas prix, j'irai plutôt l'acheter en magasin et être certain que je n'aurai aucun souci car j'aurai tout déjà vérifié moi-même avant de quitter le magasin car comme on dit « on ne se fait pas avoir deux fois ».
(Employé de commerce, 26 ans)

- Et vous savez, X. c'est Y. maintenant. Ils ont changé de nom car les boutiques sur Paris étaient cassées. Pour vous dire à quel point les gens étaient énervés. Ensuite ils sont revenus avec l'image de Y. Quand ils m'ont appelé j'ai dit : « la preuve que vous ne conservez pas les dossiers ! Moi vous ne me rappelez plus et X., plus jamais ». Je me suis mise dans une colère énorme. La personne qui m'a eu n'a rien compris.
(Commerciale, 30 ans)

Q : Donc au final, vous êtes allé jusqu'au bout ?

- Non parce que, comme je vous ai dit, j'ai pas le temps et puis c'était perdu d'avance. Je ne suis pas bête, on m'aurait dit de prouver que j'avais renvoyé la robe et je pouvais pas. Franchement, je me voyais mal perdre mon temps à faire toutes les démarches, aller au tribunal, perdre une journée et pour quoi au final, rien. La seule leçon que je tire de tout ça, c'est que je me suis fait avoir et qu'il ne faut pas faire confiance aux sites Internet. C'est la première et la dernière fois que j'achète quoi que ce soit sur un site Internet. Je me méfiais avant, mais là c'est bon, j'ai perdu 89 euros une fois, pas plus.

(Serveuse, 30 ans)

Voir le pépin de consommation comme une expérience conduit irrémédiablement le consommateur à vouloir la transmettre à d'autres. Chaque consommateur déçu a alors un conseil à donner pour résoudre son litige ou pour prévenir un éventuel problème :

Q : Quelles recommandations feriez-vous aux personnes qui s'adresseraient à vous en cas de problème de consommation identique au vôtre ? Quels conseils donneriez-vous de façon plus générale en cas de pépin de consommation ?

- De rester vigilant, de ne pas faire confiance, de faire des recherches sur les pseudonymes sur les moteurs de recherches, de vérifier si des plaintes n'ont pas déjà été déposées, de faire un vrai travail d'investigation avant de passer à l'acte.

(Femme, 30 ans)

Faire une mauvaise réputation au co-contractant est un élément important qui vient en quelque sorte « compenser » la rupture de confiance :

- « En tout cas, moi je me dis que c'est une très mauvaise expérience que j'ai eue et que cela a gâché toute la confiance que j'avais en eux. J'en parle à tous ceux que je connais et je ne suis pas prêt à me réengager avec eux ».

(Agent commercial de la SNCF, 22 ans)

- « J'aurai effectivement pu lui envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. Et alors ? Il aurait continué à faire le sourd, moi j'aurai perdu mon temps et le problème initial de la chaudière n'était toujours pas réglé. Le montant du contrat d'entretien s'élève pour l'année à 120 euros. Quel est mon recours pour cette somme ? Prendre un avocat ? Perdre mon temps et mon argent en envoi de courriers recommandés ? En revanche, ma seule petite « vengeance » sera de continuer à lui faire de la publicité.... Autour de chez moi afin que d'autres personnes ne soient pas victimes de sa malhonnêteté ».

(Retraitée, 75 ans)

Le pépin de consommation doit assurément être appréhendé comme une rupture de cadre, selon l'expression d'E. Goffman¹¹⁴. En éclairant l'aspect négatif des expériences, la rupture conduit nécessairement à s'interroger sur les cadres de l'expérience qu'Edouard Gardella a proposé de définir comme une « strate de sens accomplie par des règles pratiques » qui serait ainsi une « syntaxe pratique vulnérable »¹¹⁵.

En matière de consommation, l'interaction se situe en premier lieu dans un cadre d'échange de biens et de services fondé sur des attentes et une confiance dans la possibilité de voir réaliser ces attentes. En

114. Goffman E., *Les cadres de l'expérience*, Traduit de l'anglais par Isaac Joseph avec Michel Dartevelle et Pascale Joseph, Paris, Minuit, Collection « Le sens commun », 1991.

115. Gardella E., « Proposition d'introduction à l'analyse des cadres de E. Goffman », communication prononcée lors de la journée d'études organisées à l'ENS LSH par la revue *Tracés* en novembre 2006.

pratique, elle s'accompagne d'une série d'actes qui permettent de s'entendre sur la façon d'équilibrer l'échange – l'aboutissement étant l'accord sur la chose et sur le prix – et sur une série d'attitudes qui permettent de créer ce lien de confiance. En second lieu, elle se situe souvent dans un cadre d'échange d'informations entre différents acteurs. Ce cadre implique l'existence de règles régissant ce type de rapport comme les règles de politesse qui accompagnent tout échange d'information ou par exemple, dans le cadre de la consommation, la règle spécifique selon laquelle « le client est roi », ce qui implique une attitude particulièrement compréhensive de la part du professionnel. Ainsi, la façon dont le vendeur renseigne le client, la façon dont il s'adresse à lui, l'écoute de celui qui doit lui répondre, doit s'opérer conformément au cadre qui s'impose à tout acte de consommation.

Une rupture opérée dans un des cadres de l'expérience de consommation entraîne irrémédiablement une expérience négative pour le consommateur. Ainsi, si le vendeur ou le prestataire n'exécute pas son obligation attendue, l'échange n'est plus équitable et le cadre est rompu. De même, s'il n'engage pas l'échange conformément aux règles de politesse ou à la règle selon laquelle le client est roi, alors il y a rupture de cadre et le consommateur vit une mauvaise expérience de consommation qui le plonge dans un état de colère et d'incompréhension. La « réparation » recherchée par ce dernier est alors bien plus complexe que la simple réparation matérielle et il apparaît alors que le recours à la justice dépend en partie du type de rupture qui s'est opérée dans la relation d'échange. En mettant en lumière des différentes trajectoires des plaintes de consommation et les étapes de leur construction, le groupe de travail a souhaité faire des interactions une clef de compréhension du phénomène de non-recours à la justice.

Annexe 1 : Liste des entretiens

- Liste des personnes « ordinaires » interrogées

1. Etudiant en master 1 droit public des affaires, de nationalité algérienne, 23 ans.
2. Chef de travaux BTP, marié et trois enfants, 34 ans.
3. Télé-conseiller chez un opérateur téléphonique, 27 ans.
4. Etudiante en 2e année de sociologie, 21 ans.
5. Etudiant en deuxième année de droit, membre d'une association à but environnementale, humanitaire et social, 22 ans.
6. Ingénieur en application informatique, 30 ans.
7. Vendeur dans un magasin de meubles, 28 ans.
8. Étudiant en agronomie, 28 ans.
9. Vendeur dans un magasin de luminaire, marié, 2 enfants, 40 ans.
10. Couple de retraités.
11. Salarié d'une grande surface, 29 ans.
12. Salarié d'un service après vente, 35 ans.
13. Veilleur de nuit, 36 ans.
14. Vendeuse, 25 ans.
15. Étudiant en informatique, 28 ans.
16. Hôtesse d'accueil, 22 ans.
17. Professeur de lycée général, 26 ans.
18. Étudiant en Master 1 Economie-Gestion, 24 ans.
19. Manager dans un Quick, 28 ans.
20. Étudiant en 2eme année Mater Droit international, serveur dans un Bar-restaurant, 24 ans.
21. Elève ingénieur, 28 ans.
22. Etudiant en master professionnel, 23 ans.
23. Secrétaire administrative, mariée, deux enfants, 33 ans.
24. Retraitée, mariée en deux enfants, 61 ans.
25. Etudiante en licence, 23 ans.
26. Etudiant en Master 2 de Droit des contrats, 22 ans.
27. Femme au foyer, mariée, deux enfants, 42 ans.
28. Etudiant, 27 ans.
29. Salarié dans une agence de voyage, juriste de formation, 28 ans.
30. Elève en 1^{ère} année de BTS, 20 ans.
31. Salarié dans une grande surface, 34 ans.
32. Agent commercial à la SNCF, 22 ans.
33. Femme au foyer, 30 ans.
34. Chercheur d'emploi, 36 ans.
35. Esthéticienne et coiffeuse a domicile, 40 ans.
36. Fonctionnaire moyenne, 42 ans.
37. Salariée, formation de juriste, 27 ans.
38. Etudiant en master 2 de science politique, 27 ans.
39. Etudiante en histoire, 27 ans.
40. Ingénieur en informatique, chef de projet dans une société de finances, 29 ans.
41. Architecte d'intérieur, 26 ans.
42. Employé de banque, 26 ans.

43. Femme au foyer, 58 ans.
44. Orthophoniste, 23 ans.
45. Etudiante en droit, 24 ans.
46. Femme au foyer, 43 ans.
47. Agent d'assurance, 35 ans.
48. Trésorier d'entreprise, DEA Banque, monnaie, finance, 40 ans.
49. Chômeuse, divorcée, 2 enfants, 35 ans.
50. Couple de retraités de la fonction publique, 76 et 78 ans.
51. Ingénieur automobile, 28 ans.
52. Etudiant, 27 ans.
53. Employé, 30 ans.
54. Mère au foyer, 39 ans.
55. Responsable de l'association des consommateurs du Sénégal.
56. Président de l'association des riverains de la SICAP.
57. Président du collectif des écologistes du Sénégal.
58. Policier, 32 ans.
59. Chauffagiste, 43 ans.
60. Retraitée, 82 ans.
61. Professeur de collège à la retraite, 75 ans.
62. Professeur de tennis, 50 ans.
63. Technicien informatique, 40 ans.
64. Professeure des écoles, 45 ans.
65. Serveuse, 26 ans.
66. Militante de l'Union Fédérale des Consommateurs *Que Choisir*, 30 ans.
67. Représentant pharmaceutique, 36 ans.
68. Professeur vacataire dans un collège, 37 ans.
69. Commerciale, 30 ans.
70. Commerciale, 27 ans.
71. Employée de mairie, 54 ans.
72. Avocat, membre d'une association de consommateur, 28 ans.
73. Bibliothécaire, 29 ans.

- Liste des entretiens effectués à UFC-Que Choisir

- 1) Nadia B., abus de confiance, escroquerie et usurpation d'identité.
- 2) Karine A., fournisseur d'accès internet et téléphone.
- 3) Marie-Laure B., problèmes avec son assureur.
- 4) Rozenn M., pressing et abonnement téléphonique.
- 5) Lydie S., copropriété.
- 6) Mme et M. F., problèmes de taux variable dans le cadre de leur prêt immobilier.
- 7) Nathalie P., problèmes avec une compagnie aérienne low-cost.
- 8) Alain C., surendettement.
- 9) Jean-Pierre G., vice caché sur sa voiture.
- 10) Christine A., téléphonie mobile.
- 11) Lucner L., crédit revolving.
- 12) Mme C., problèmes de compteur.
- 13) Germaine D., litige avec entreprise de maçonnerie à propos de la rénovation de sa salle de bain.
- 14) Jean-Aimé M., crédit revolving.
- 15) Eric C., abonnement service téléphonique.
- 16) Ahmed L., crédit revolving Société Générale.
- 17) Stéphane A., facture injustifiée émise par son FAI.
- 18) Denise M., problèmes de copropriété.
- 19) Josette A., problèmes de taux variable dans le cadre de leur prêt immobilier.
- 20) Marie Jocelyne R., problèmes avec son assureur.

Annexe 2 : Entretien avec Jean D.

A. H. : Peux-tu te présenter brièvement ?

J. D. : Je m'appelle Jean D. J'ai 40 ans. J'ai un bac plus cinq, un DEA Banque, monnaie, finance que j'ai eu en 1987 à l'Université d'Aix-Marseille 3. Je n'ai jamais fait de droit de ma vie, sauf dans mes années de fac, une heure par semaine.

A. H. : et actuellement ?

J. D. : Actuellement, je suis trésorier d'entreprise. Ce qui est conforme à mes études, c'est-à-dire à mi-chemin entre les sciences économiques et de gestion, et je travaille en entreprise privée pour gérer les risques financiers de l'entreprise dans laquelle je travaille. Il y a trois types de risques que je gère : le risque de taux, le risque de liquidité et le risque de change. Faut-il que j'aille plus loin ?

A. H. : Non. On va entrer dans le vif du sujet. Évidemment, tu consommes, comme beaucoup de gens, et tu m'as dit avoir eu des problèmes de consommation.

J. D. : Effectivement, j'ai eu à résoudre un litige de consommation dans le cadre que je vais expliciter maintenant. Ce qu'il y a, c'est que je suis client de la Banque X., et que chaque fois que je dépense de l'argent avec ma carte bancaire – 20 euros – je gagne un point, et chaque fois que je retire 20 euros dans un distributeur de la banque, je gagne aussi un point. Au bout d'un certain nombre de points, j'ai droit de convertir mes points en cadeaux ou en bons de réduction. J'ai voulu acheter des oreillers au BHV, et les points de j'avais accumulé grâce à ma carte bancaire me permettaient d'avoir les points nécessaires pour acquérir des bons de réduction pour acheter ces oreillers. Je passe une commande le 23 avril 2007. J'ai donc commandé mes bons auprès de l'organisme Y., qui distribue les bons en tant que sous-traitant de la Banque X. Ils me disent : « on vous les livre sous 70 heures ». Au bout de cinq jours, comme je n'avais toujours rien reçu, j'appelle Y. inquiet et je leur dis que ne n'ai toujours rien reçu. L'opérateur téléphonique me dit : « Monsieur D., nous sommes désolés, mais le facteur est passé, et il a renvoyé votre courrier contenant les bons que vous aviez commandés avec la mention "n'habite pas à l'adresse indiquée" ». Je lui dis que cet argument est futile, puisque j'habite toujours à cet appartement d'une part, et d'autre part, j'y habite depuis trois ans et je n'ai aucun problème de distribution a priori. Il me dit : « dans ces conditions, dès que nous recevons les bons en retour, nous vous les réexpédions immédiatement ».

A. H. : tu as été bien reçu par l'opérateur qui a pris en compte ta demande, à ce moment-là.

J. D. : alors... non. Sa réponse, en fait, ne m'a satisfait que partiellement. Concrètement, j'étais satisfait, car il m'a indiqué pourquoi je n'avais pas reçu les bons. Ça c'était satisfaisant. Mais ce qui était insatisfaisant, c'était que moi, j'avais besoin de mes bons de suite, il y avait une certaine urgence à les recevoir. Le fait qu'il me demande d'attendre que lui-même ait reçu les bons d'une part, et que d'autre part, il me les réexpédierait ultérieurement alors qu'il avait la preuve que les bons ne m'avaient pas été distribués puisque lui-même avait le motif de retour, était un motif de profonde insatisfaction, puisque je ne pouvais pas aller acheter mes oreillers au BHV.

A.H. : tu aurais voulu qu'il te renvoie tout de suite les bons.

J. D. : voilà. Alors, ce que je lui ai fait comprendre, c'est que je lui faisais deux propositions : première proposition, c'était qu'il me renvoie les bons tout de suite. Il m'a répondu non. La deuxième chose c'est

que, habitant Bagneux dans les Hauts de Seine, et Y. travaillant à Levallois, je lui ai dit : « si cela vous est gré, je viens chercher mes bons à Levallois, à votre entreprise, ça ne pose aucun problème ». A ce moment-là, j'aurais eu les bons de suite.

A.H. : il y a eu un refus sur ces deux points-là.

J. D. : voilà. Refus sur ces deux points-là. Donc j'attends, j'attends, et le temps passe. Étant précautionneux, j'appelle le service juridique attaché à ma carte bancaire et je leur explique le problème qui se présente à moi. J'expose les faits tels que je viens de te les énoncer et il m'explique les points de droit qui me permettent d'effectuer une réclamation sous un ordre strictement juridique en me citant les articles du code civil qui convenaient.

A.H. : et les procédures à effectuer ?

J. D. : voilà, tout à fait. D'abord faire une lettre recommandée au vendeur. Ensuite, éventuellement, faire une injonction à livrer ou à faire via le tribunal de proximité. Et à défaut, si le vendeur ne s'exécute pas, une procédure devant le juge de proximité.

A.H. : ça t'a paru lourd ?

J. D. : oui, lourd, mais surtout très très onéreux comme procédure, car il faut quand même avoir conscience que la valeur nominale des bons était de 120 € et que j'économisais, grâce aux points que j'avais accumulés pour l'occasion 10 % de la valeur. Donc, je récupérais 12 €, c'était mon bénéfice contre la valeur des points. Donc si déjà je dépensais 5 € en lettre recommandée – je crois que c'est 4,68 €, de mémoire, le prix de la lettre recommandée avec accusé de réception – clairement ça n'avait aucun intérêt d'utiliser les bons, cela va de soi. Donc il fallait trouver une procédure qui soit économiquement viable.

Ce que j'ai fait, c'est que j'ai écrit par courrier électronique à Y. pour les sommer de renvoyer les bons d'une part, et de faire diligence d'autre part. Je reçois un message type, du style : « nous avons bien pris en compte l'objet de votre remarque. Nous nous efforçons de vous répondre dans les meilleurs délais ». À ce jour, je n'ai toujours pas de réponse. C'est un autre sujet de motivat... d'insatisfaction, pardon, et de motivation a fortiori pour continuer mes démarches juridiques.

Le temps passe. Une semaine après, je refais un email et là, je n'ai pas de réponse du tout. Je rappelle encore une fois au numéro surtaxé à 15 centimes la minute, et je tombe sur une opératrice qui me dit : « nous n'avons pas reçu vos bons ». Je lui dis : « ça fait maintenant trois semaines, ça suffit. Veuillez me les renvoyer ». Elle me dit : « ah non, non, Monsieur, je ne peux rien pour vous ». La colère me monte, mais j'attends encore un peu.

Là dessus, sur les conseils juridiques de la banque, qui m'avait expliqué qu'au bout de 30 jours calendaires après ma commande, le vendeur avait l'obligation de me livrer les bons, le 31^{ème} jour, je décroche le téléphone et j'appelle Y. et je leur dis : « maintenant, ça suffit, envoyez-moi les bons ou sinon je vous envoie au tribunal. Là, la dame me dit : « effectivement, ça commence à faire long votre affaire... ». Elle me les renvoie sur le champ, mais moi je continue à attendre, parce que ce n'est pas parce qu'elle me les renvoie, que moi je les reçois. Cela est évident.

Comme j'avais été bien échaudé et bien énervé par les non réponses aux courriers électroniques, les propos dilatoires et les arguties qu'ils m'avaient sortis jusqu'à présent, j'ai décidé de ne pas perdre de temps et de rechercher une maison de la justice et un conciliateur de justice qui pourra m'aider à avoir gain de cause. Le but était, sans que je ne dépense d'argent car économiquement, ce n'était pas viable,

de pouvoir obtenir réparation du préjudice, ne serait-ce que le remboursement des frais téléphonique, les multiples appels que j'avais passés.

A.H. : tu devais être au-dessus des 12 €.

J. D. : non, ça m'avait peut-être coûté 3 ou 4 €... ça va très vite !

A.H. : les maisons de justice et le conciliateur, tu en avais eu connaissance par l'intermédiaire de la Banque ?

J.D. : Non, en fait, j'ai malheureusement eu à faire à la justice précédemment et j'avais récupéré un dépliant sur les conciliateurs de justice, donc je savais que ces gens-là existaient. Bon après, dans mon cas, pour rentrer un peu dans les détails, ça a été une longue affaire un peu épineuse, parce que d'après ce que j'ai entendu, le conciliateur responsable était celui de la commune dans laquelle j'habite et non pas le tribunal de la défense comme dans une procédure. Et la conciliatrice de Bagneux avait démissionné depuis plus de neuf mois à l'époque et n'avait pas été remplacée. Donc j'étais obligé de savoir qui était en charge de ma commune, et j'ai fait le tour de toutes les communes mitoyennes de la mienne pour trouver le conciliateur en charge de mon dossier. Et j'ai fini par trouver un conciliateur à Anthony, chef de canton de la ville dans laquelle je me trouvais, qui acceptait mon affaire. Alors, en plus, pas de chance, c'était les vacances et il prenait un mois de vacances, donc pour avoir un rendez-vous chez le conciliateur de justice, il a fallu que j'attende un mois et demi. J'ai fini par avoir un rendez-vous début août chez mon conciliateur.

Il me reçoit, il m'explique qu'il n'a qu'un rôle de conciliation, qu'il ne peut pas m'octroyer de dommages et intérêts, car ce n'est pas son rôle : il n'est pas le juge. Il me dit qu'il comprend que j'ai un besoin, sur le principe, d'obtenir au moins un avantage commercial de Y., de convoquer la partie adverse pour une audience de conciliation.

Il écrit aux deux parties : à moi-même évidemment, pour me donner la date de la conciliation, et à Y. La date de conciliation était fixée au 2 août 2007 exactement. Le 2 août, je me présente au lieu convenu et Y. n'a pas eu la décence, non seulement de se présenter, mais également de s'excuser de son absence. Dans ces conditions, nous avons discuté dans la demi-heure qui nous était impartie avec le conciliateur pour parler de choses et d'autres.

Sur un plan personnel, j'ai trouvé que c'était un homme tout à fait charmant et dévoué à la cause de ses administrés, des gens dont il essayait de gérer les problèmes à l'amiable.

Alors, pourquoi avoir saisi le conciliateur ? Eh bien, d'une part, parce que la procédure était gratuite. Et d'autre part, pour montrer à la partie adverse ma profonde motivation à faire avancer cette affaire sans, je me répète, sans m'amener à engager des fonds, car, cela va de soi. Pour essayer de récupérer mon gain initial qui était de 12 euros, le moindre euro que j'engageais l'était à fond perdu, compte tenu de la modicité de mon préjudice.

Alors, en sortant de là, il va de soi que j'étais ulcéré. D'abord du fait que cette affaire n'avait pas avancé et puis, dernier point, mais non des moins, en raison du mépris pour leurs clients.

Je suis rentré chez moi, et j'ai rédigé un formulaire d'assignation devant le juge de proximité de Levallois-Perret.

A. H. : Tu étais ulcéré, mais pas découragé !

J. D. : Au contraire !

A. H. : ça aurait pu être décourageant !

J. D. : ça aurait pu, mais avec moi, ça fait l'effet inverse ! (Rires)
Le lendemain...

A. H. : le lendemain ! C'est un délai très rapide !

J. D. : oui, le 2 août, c'était un lundi, donc le mardi 3 août, je vais en personne chez le greffe du tribunal d'instance de Levallois-Perret pour déposer ma demande de réparation. Alors, entre temps, j'avais essayé, grâce à Internet, de récupérer quelques jurisprudences et quelques éléments sur les procédures devant le juge de proximité et la façon de rédiger ma demande.

A. H. : À partir des connaissances du droit que tu avais en raison de tes autres affaires ?

J. D. : Pas exactement. Mes connaissances juridiques viennent initialement des services juridiques de la carte. Ils m'ont fait le tour du droit, c'est-à-dire des articles du code civil qui me permettaient d'avoir gain de cause ou de demander réparation du préjudice subi. C'était très clair. Et ensuite, grâce à Internet en tapant « code civil », l'article concernant la vente par correspondance, j'ai pu avoir accès à un certain nombre de gens qui ont eu des litiges pour lesquels il y avait des comptes-rendus de jurisprudence. Par Google, j'étais arrivé sur un mémento sur les ventes par correspondance avec les possibilités d'agir et la façon de rédiger la demande sur un plan strictement juridique, ça c'est très important.

Donc, le fait générateur, c'est le service juridique de la carte bancaire, et ensuite, l'approfondissement, c'est Internet et les moteurs de recherche.

A. H. : Tu n'as jamais eu envie d'aller voir les associations de consommateurs ?

J. D. : Non parce que malheureusement, à ce jour, je ne suis pas encore adhérent chez eux. Peut-être que ça le deviendra un jour parce que je me rends compte que c'est très utile. Ceci dit, pour les associations de consommateurs, il faut verser une cotisation de 30 ou 40 euros, mais c'est pareil, par rapport à mon préjudice initial qui était de 12 euros... 40 euros pour récupérer 12 euros, économiquement, ça ne tient pas la route. D'où la nécessité, le besoin de me débrouiller tout seul.

A. H. : Et autour de toi, tu n'avais pas d'amis juristes ?

J. D. : Non.

Donc la première chose que j'ai rédigée, c'était l'assignation devant le juge de proximité de Levallois-Perret.

Alors, c'était assez simple. J'ai rassemblé les éléments sur ce qu'on m'avait promis auparavant et j'ai déposé la demande de réparation chez la greffière qui m'a immédiatement informé qu'il fallait que je joigne à ma demande un K-bis de la société datant de moins de 3 mois. Alors, j'ai pesté de devoir demander au greffe un K-bis à 3,67 € et 1,50 € de frais de port (sinon il fallait que j'aille à Nanterre le chercher), donc j'ai préféré payer et j'ai porté ultérieurement à ma demande en réparation le K-bis que la greffière a joint à ma demande. La greffière a été très pédagogue et je l'en remercie, elle m'a expliqué que si je ne joignais pas le K-bis, je ne pouvais pas faire une injonction de payer, ce que je ne savais pas.

A. H. : A ce moment-là, qu'est-ce que tu espérais comme gain final ?

J. D. : Ce que j'avais demandé initialement dans la demande que j'avais formulée par courriel et par téléphone à Y., c'était 30 euros de dommages et intérêts, sachant que je comptais en récupérer la

moitié, c'est-à-dire 15, ce qui correspondait à mes 12 euros de gain grâce aux bons. Je récupérais d'une main ce que je n'avais pas pu avoir par ailleurs. Mais finalement, les bons, j'avais fini par les recevoir au bout de quelques jours...

Mais devant le juge, je n'ai pas pu faire valoir 30 euros, car j'avais des frais de procédure, ne serait-ce que mon K-bis, la lettre recommandée à Y., plus quelques frais de photocopies. Là-dessus, j'ai fait valoir que le retard dans la réception des bons m'avait été préjudiciable, car je n'avais pas pu acheter mes oreillers... enfin, que j'avais pu les acheter, mais que j'avais payé mes oreillers deux fois : une fois grâce aux bons et une fois cash, donc en tout, j'ai demandé 150 € comme quantum.

A. H. : Donc, si je comprends bien, tu avais fini par recevoir tes bons ?

J. D. : Oui, mes bons, je les ai reçus fin mai, exactement 35 jours après la commande.

A. H. : Donc, le litige portait sur le geste commercial qui n'avait pas eu lieu et les frais.

J. D. : Oui. Le préjudice – qui est bien réel, qui est matériel – est que, comme je n'ai pas reçu les bons en temps et en heure, je n'ai pas pu acheter les oreillers quand je voulais. J'ai été obligé de payer mes oreillers avec ma carte bleue, donc les fonds liés à l'achat de mes oreillers, je les ai débités deux fois : une fois via les bons, et une fois cash, grâce à la carte bancaire. Et après, les bons me restaient sur le dos, car je n'ai plus l'utilité de ces bons, cela va de soi. C'est un vrai préjudice... aujourd'hui, les bons, je les ai toujours ! (Rires)

A. H. : Il faut faire attention à la date de validité !

J. D. : Oui, l'année prochaine, ils ne seront plus bons !

Donc, ce que j'attends de cette saisine chez Monsieur le juge, c'est surtout la réaction de la partie adverse. Mon intention n'a jamais été de plaider, d'aller à la barre, mais de faire en sorte que le vendeur dise : « bon, maintenant, on va s'asseoir, et on va discuter ». Le but d'une simple transaction.

Là dessus, je suis amené à rédiger les conclusions à des fins de réparation du préjudice. Il va de soi qu'il était exclu que je mandate un avocat pour plaider à ma place, car les frais engagés auraient été démesurément plus élevés que la valeur des bons. En fonction d'une précédente affaire dans laquelle j'avais été plaignant, et pour laquelle j'avais gardé les conclusions de l'avocat, j'ai rédigé les conclusions similairement à celles qui avaient été rédigées précédemment dans une autre affaire qui n'avait absolument rien à voir avec celle-là. J'ai respecté les trois parties des conclusions : la présentation des parties en présence, les faits, et troisième partie, la discussion.

Pour moi, le plus dur, cela va de soi, ça a été la discussion : la présentation des parties adverses, c'est extrêmement simple. Résumer les faits, ça l'était aussi, car mon litige est extrêmement simple, on peut le résumer en une phrase : « j'ai reçu les bons avec 31 jours de retard par rapport à la date de la commande ». Quand on a dit ça, on a compris toute l'affaire. Et cela a causé un préjudice, dans la mesure où je n'ai pas pu les utiliser dans la finalité pour laquelle ils avaient été commandés initialement. La troisième partie était plus délicate. Je suis allé à Beaubourg, j'ai feuilleté le jurisclasseur lié à la vente à distance et j'ai récupéré des idées qui pouvaient être applicables à mon cas. J'ai commencé, en étant général, par les obligations du vendeur dans tous les cas. Ensuite, en rentrant dans le cas particulier, dans celui spécifiquement dévolu à la vente à distance, et ensuite en discutant les fautes du vendeur par rapport à la réglementation en cause sur ce sujet qui, à ma grande surprise, est en vigueur depuis 1902, car les litiges liés à des retards de livraisons en matière de vente à distance datent de 1902. Comme quoi, je pense que ce genre de litiges nous survivra ! (Rires)

A. H. : Le jurisclasseur, tu le connaissais déjà ?

J. D. : Oui, car je vais souvent à Beaubourg, et je les avais vus sur les étagères du droit...

A. H. : C'est donc par curiosité que tu es allé les voir.

J. D. : Oui, et c'est très bien fait, car pour quelqu'un de non juriste comme moi, j'arrive à tout comprendre. C'est écrit dans un français très simple, très clair, très pédagogique. Je pense que ça a été fait par des profs de fac et a une évidente vertu pédagogique avec, pour chaque sujet, toute une présentation : l'historique, l'évolution du droit, le point sur le droit, les évolutions souhaitables, la jurisprudence, les évolutions de jurisprudence, les discussions là-dessus, c'est vraiment très bien fait. Pour moi, qui suis un non juriste, je le rappelle, c'est une source d'information inespérée pour pouvoir se débrouiller tout seul.

A. H. : Tu n'as jamais eu peur d'entrer dans la matière juridique ? J'ai l'impression que ça a été très facile pour toi d'entrer dans le droit, d'ouvrir le jurisqueur, de faire une action en justice... Avais-tu une vision positive de l'institution judiciaire et du droit ? Certains ont eu vision d'un droit très complexe, inaccessible pour les non juristes, pourquoi ce n'est pas ton cas ? Est-ce dû à ta vision de l'institution judiciaire ?

J. D. : Non. La première raison, c'est que, malheureusement, depuis que j'ai vingt ans, je cours les prétoires, j'ai toujours des procès en cours. À l'heure d'aujourd'hui, je suis encore intimé devant la Cour d'Appel de Nîmes pour une affaire de bornage qui me concerne très partiellement. Étant indivisaire de mes parents de la maison familiale, et mes parents ayant un problème de bornage avec les voisins, je suis *de facto* obligé d'être solidairement tenu à comparaître devant la Cour d'appel. Mais j'ai eu plusieurs litiges de travail, j'ai eu un litige lié au droit à l'image parce qu'on m'a fait passer pour un guignol dans une émission, donc j'ai malheureusement l'habitude de la justice. Je dis « malheureusement », car je me rends compte aujourd'hui, *a posteriori*, aujourd'hui à 40 ans, que même lorsque, et ça a été le cas dans presque la totalité des cas, j'ai obtenu gain de cause, je me rends compte que j'ai perdu mon procès. Parce que moralement, c'est tellement long, il y a tellement d'aléa, il y a tellement de mauvaise foi de la part du plaignant, que même lorsqu'on reçoit le chèque, les souffrances qui ont été subies, souffrances morales, cela va de soi, enlèvent tous les bénéfices de la réparation que l'on peut avoir.

Je prends un cas qui n'a rien à voir avec celui-ci, j'ai été licencié il y a deux ans, l'employeur voulait me pousser à la démission pour que ça ne lui coûte rien. Et bien les six mois d'enfer que j'ai vécu chez mon employeur compense le fruit de la transaction que j'ai pu percevoir par la conciliation du tribunal des prud'hommes. Je clos la parenthèse, c'est une affaire comme une autre, mais l'affaire du bornage dure depuis l'an 2000. Nous sommes aujourd'hui en 2008, ça fait huit ans que l'affaire traîne, c'est monstrueux.

Est-ce que j'ai une vision positive de l'institution judiciaire ? La réponse est non. Mais c'est un pis-aller, je n'ai pas le choix, parce que si on ne recourt pas devant l'institution judiciaire, soit on rentre dans des logiques de Far West où on se fait justice soi-même, et je ne pense pas que ce soit satisfaisant. Soit, deuxième solution, on renonce et on devient le dindon de la farce, c'est-à-dire que n'importe quel tiers qui a beaucoup de culot et une absence de gêne peut obtenir ses fins, envers et contre tous et au mépris de tout comportement d'honnêteté, de civisme, et de respect d'autrui. C'est le cas de mes bons, pour revenir à l'histoire des bons. Jamais je ne serais allé ester en justice, jamais, si le vendeur avait daigné, d'abord, me considérer en répondant à mes mails, et ensuite, faire un geste commercial, même ridicule. Au fond de moi-même, j'attendais entre 10 et 15 euros. Moi, j'aurais été content qu'il me donne, directement ou indirectement l'équivalent de 10 ou 15 euros, j'aurais été très content. Là, le problème,

c'est que son mutisme et ses arguties ont fait qu'il voulait me mépriser ou me dégoûter de ma demande en réparation. Ça a eu, malheureusement pour lui, l'effet inverse.

A. H. : Est-ce que tu as eu, éventuellement, des litiges de consommation que tu n'as pas réglés et pour lesquels tu n'es pas allé en justice ?

J. D. : Non. Jamais, pas à ma connaissance. Jamais, parce que les problèmes liés à la consommation, j'en ai assez fréquemment, on va dire même très fréquemment, mais j'ai la chance, la plupart du temps, de tomber sur un vendeur qui compose. Quand je dis qu'il « compose », c'est qu'il me dit : « Excusez-moi Monsieur D., on s'est mal compris, on peut s'arranger... » Et dans ces conditions, face à beaucoup de bonne volonté, moi j'ai aussi beaucoup de bonne volonté. Je comprends que, l'erreur étant humaine, celle-ci peut arriver. Par conséquent, je suis prêt à composer, toujours. Une fois de plus, mon but n'est pas de récupérer de l'argent sur le dos des autres. Mon but c'est tout simplement d'avoir satisfaction.

Je prends un exemple que j'ai vécu il y a un an et demi : j'avais acheté un fer R. qui, au bout de trois mois d'utilisation, a brûlé. J'ai appelé le service après vente de R. qui m'a dit : « renvoyez le moi, on prend en charge les frais de retour du fer ». Très aimablement, le vendeur a reconnu que son fer présentait un défaut de fabrication, m'en a envoyé un autre, et j'ai été très très très satisfait. J'étais tellement satisfait, que j'ai acheté un fer C. – C. et R., c'est la même entreprise – à ma mère pour remplacer son vieux fer à repasser. Tout ça pour dire que...

A. H. : ...tu ne t'attends pas à quelque chose de parfait, et que tu sais que les aléas en matière de consommation existent.

J. D. : Tout à fait ! Et je sais être reconnaissant par rapport aux gens qui ont su composer. Que les produits connaissent des vices, qu'ils soient cachés ou pas, que l'on se soit mal compris, ce n'est pas grave en soi dans ma tête. Ce qui est grave, c'est de vouloir absolument avoir gain de cause et de prononcer des arguties pour faire en sorte de se défaire de sa responsabilité et étouffer l'affaire. Ça, ça m'énerve au plus haut point.

Alors, je reviens à l'histoire des bons, car c'est ce point qui nous réunit ce jour. Je rédige mes conclusions, et j'envoie mes conclusions à la responsable juridique de Y. Évidemment, deux jours après, elle m'appelle, car elle s'est bien rendu compte, qu'elle avait reçu une assignation devant le tribunal, comme moi.

A. H. : C'est une personne avec qui tu étais en contact ?

J. D. : Non, jamais !

A. H. : Tu n'as jamais été en contact avec leur service juridique ?

J. D. : Non, c'est la première fois. Jusqu'à présent, c'était le service commercial à qui j'avais à faire, avec qui j'avais des contacts.

Alors, le service juridique avait reçu comme moi deux lettres du tribunal d'instance de Levallois-Perret : une lettre recommandée simple avec l'assignation et la même chose sous forme de lettre recommandée, c'est la procédure. Simultanément, elle reçoit les conclusions que j'avais rédigé en bien expliquant que ce n'était pas des conclusions récapitulatives mais des conclusions provisoires et que, compte tenu de la courtoisie des usages des avocats, il était de bon goût qu'elle me fasse part des siennes dans les meilleurs délais afin que je puisse modifier, amender mes conclusions, et que je puisse remettre, immédiatement après, à la partie adverse comme le veut la procédure, et au juge, au plus tard le jour de l'audience, mes conclusions récapitulatives, c'est-à-dire définitives.

Là-dessus, grâce à Google, j'ai eu accès à quelqu'un qui avait un blog spécialisé sur les procédures devant le juge de proximité en expliquant bien quels étaient les incidents de procédure qui pouvaient justifier un report de l'audience d'une part, et d'autre part, pallier l'éventuelle mauvaise foi de ma partie adverse.

A. H. : En prévision...

J. D. : On ne sait jamais ! Oui, jusqu'à présent, ils avaient fait le mort donc je me suis dit : « ils peuvent faire le mort jusqu'au dernier moment, faire un incident de procédure le jour de l'audience et dire qu'ils n'ont pas reçu les conclusions de la partie adverse ! ». Admettons que leur avocat, ce à quoi je pouvais m'attendre a priori, m'envoie les conclusions la veille de l'audience, ce qui, paraît-il, est fréquent de la part des gens qui ne se sentent pas l'âme tranquille... et bien, il fallait pouvoir dire, in limine litis devant le juge, pouvoir compter les preuves et les documents qui avaient été remis devant le juge et les comparer à ceux qui avaient été remis précédemment pour être sûr que la partie adverse ne fournit pas à la Cour des arguments et des documents qui n'auraient pas été en ma possession. C'est très important. Fort heureusement pour moi, trois jours après l'envoi de mes conclusions, la juriste me rappelle pour une audience de discussion. Enfin ! (Rires)

J'avais demandé 150 euros, elle me propose au titre du préjudice et des frais de procédure 120 euros. C'était pour moi inespéré. Alors je lui ai dit que j'acceptais de suite. J'étais tellement content qu'elle accepte. Et pour être sûr qu'elle ne se ravise pas, j'ai pris rendez-vous pour le lundi suivant. Elle m'a remis le chèque. On a signé une transaction très classique comportant une clause de confidentialité. Ce que j'ai signé de bon gré d'ailleurs. Et depuis, le litige est clos. Il est clos, mais il y avait un écueil que je n'avais pas anticipé, ce qui prouve que je ne suis pas juriste et que le monde du droit est extrêmement complexe. C'est que le tribunal de céans, donc le tribunal de proximité de Levallois, m'a condamné aux frais de justice éteinte, puisque le protocole transactionnel et la lettre de désistement d'instance et d'action qui avait été envoyé au greffe ne comportaient pas la répartition de la charge des frais liés à la transaction. Concrètement, il aurait fallu, dans la transaction, mettre une clause indiquant que chacune des parties s'engageait à garder à sa charge les frais liés à cette procédure. La prochaine fois que j'estimerai en justice, ce sera une clause que je ferais insérer.

Donc, globalement, je résume, la procédure m'a coûté une lettre recommandée et un K-bis. En gros 10 euros. Plus les oreillers que j'ai payés deux fois. Et j'ai récupéré 120 euros.

Si je suis arrivé à si peu de frais, c'est grâce à un investissement personnel important, aux recherches sur Internet approfondies. J'estime mes recherches à 8 heures de travail. Mes conclusions à autant. Je ne compte pas les divers mails, et les appels téléphoniques. Je dirais que si on fait le tour de tout, c'est vingt heures de travail à temps plein. Pour revenir sur ta question, je dirais qu'en tant que non juriste, ça a été un véritable travail que de demander réparation à Y. Certes, ça ne m'a rien coûté, ça m'a un peu rapporté. Mais je dirais que, quand je fais le rapport entre ce que ça m'a rapporté, c'est-à-dire mes 120 euros et ce que j'ai dépensé comme temps, je dirais que je ne suis même pas smicard parce que ça me rapporte six euros de l'heure. 120 euros divisés par 20 heures de travail, ça fait 6 euros de l'heure, le SMIC est à 8,44 euros. Donc je n'ai pas fait ça pour l'argent. C'est plus un problème...

A. H. : Tu regrettes ?

J. D. : Non ! Il ne faut jamais regretter, parce que je pense que d'après les informations que j'ai reçues de la juriste qui m'a reçu le jour où j'ai signé la transaction, mon affaire a quand même eu un effet de sensibilisation pour Y.

Ils se sont rendus compte qu'il y avait une lacune dans leurs procédures et qu'il n'était pas acceptable de laisser les gens devenir très en colère pour des affaires aussi futiles. Parce que, j'en ai bien

conscience, mon affaire est futile. Ce que je regrette sur le fond, et c'est ce que j'ai dit à la juriste l'autre jour, c'est qu'il est dramatique aujourd'hui de ne pas être capable de parler, et d'en arriver, d'une part à envoyer plusieurs mails, à faire plusieurs relances téléphoniques, à aller devant une maison de justice, et finir devant un tribunal pour une affaire aussi futile. Ça, c'est très important. On ne devrait pas, dans le monde actuel, en arriver à de telles extrémités. Pour moi, c'est moralement inadmissible.

Derrière l'aspect juridique... en plus, commercialement, c'est très mauvais : je peux arrêter, à cause de ça, de commander. Je peux en faire part à d'autres gens qui bénéficient grâce à la Banque X., du service de fidélité. On dit toujours qu'un client content en ramène un, et qu'un client mécontent en fait perdre dix. Là aussi, commercialement, en termes d'image, c'est très négatif. Ce n'est pas acceptable.

Si on en est arrivé là, à mon avis, et j'en ai discuté avec la juriste, c'est en raison de profondes carences en matière de formation du personnel de Y., leur absence totale de sensibilisation aux données juridiques et à l'absence de management, car au bout d'un certain nombre de réclamations, on aurait dû passer ma requête à un cadre qui aurait dû apprécier le fondement de ma réclamation d'une part, et d'autre part, mettre un terme à ma demande. Or, cela n'a jamais été fait. Donc, là, elle m'a promis de modifier les procédures en interne pour faire en sorte que ce genre d'affaire ne se reproduise plus. Si d'aventure, cela se passe, je dirais que j'en éprouve une profonde satisfaction, je dirais, pourquoi pas, que c'est une action messianique, employons les grands mots ! Mais j'insiste, c'était une affaire futile et on n'aurait jamais dû en arriver là. Voilà.

Sources et Bibliographie

- Ayres J. M., « From the streets to the Internet: The cyber-diffusion of contention », *Annals of American Academy of Political and Social Science, The social diffusion of ideas and Things*, vol. 566, novembre 1999, p. 132-143
- Blankenburg E., « La mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la justice », *Droit et société*, 28, 1994, p. 691-703
- Brun P., « Loteries publicitaires trompeuses. La foire aux qualifications pour une introuvable sanction », *Mélanges Calais-Auloy*, Paris, Dalloz, 2004, p. 192
- Boltanski L., *L'amour et la justice comme compétence. Trois essais de sociologie de l'action*, Paris, Métailié, 1990.
- Boltanski L., Claverie E., Offenstadt N., Van Damme S., dir., *Affaires, scandales et grandes causes*, Paris, Stock, 2007
- Boltanski L., Darré U., Marie-Ange Schiltz M.-A., « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 51, mars 1984, p. 3-40
- Carbonnier J., *Flexible droit. Pour une sociologie du droit sans rigueur*, Paris, LGDJ, 10ème édition, 2001, p. 198.
- Cardon D., Heurtin, J-P., « La critique en régime d'impuissance. Une lecture des indignations des auditeurs de *France-Inter* », in François (B.), Neveu (E.), *Espaces publics mosaïques. Transformations de l'espace public*, Rennes, PUR, 1999.
- Chateauraynaud F., *La faute professionnelle. Une sociologie des conflits de responsabilité*, Paris, Métailié, 1991
- Contamin JG., Saada E., Spire A., Weidenfeld K., *Le recours à la justice administrative, pratiques des usagers et usages des institutions*. CTAD, CERAPS, soutien de la Mission de Recherche Droit et Justice, novembre 2007 (à paraître à la Documentation française, 2009).
- Coulon A., *Ethnométhodologie et éducation*, Paris, PUF, 1993
- Curien N., Fauchart E., Laffond G., Lainé J., Lesourne J., Moreau F., « Forums de consommation sur Internet. Un modèle évolutionniste », *Revue économique*, Numéro Hors Série Economie de l'Internet, 2001, pp. 119-135
- Delpeuch T., Dumoulin L., Kaluszynski M., « Le non-recours à la Police et à la Justice, produit des contraintes de l'offre institutionnelle ou expression des mécanismes d'autorégulation locale des troubles de l'ordre public ? », in WARIN P., dir., *Le non-recours aux services de l'Etat : mesure et analyse d'un phénomène méconnu*, 2002, p.105-167.
- Dodier N., « Les actes de l'inspection du travail en matière de sécurité : la place du droit dans la justification des relevés d'infraction », *Sciences sociales et santé*, VI, 1 (février), 1988
- Dulong R., « "On n'a pas le droit de..." ». Sur les formes d'appropriation du droit dans les interactions sociales », in Chazelle F., Commaille J., *Normes juridiques et régulations sociales*, Paris, LGDJ (coll.« Droit et société »), 1991, p. 257-264.
- Dujarier M.-A., *Le travail du consommateur. De Mcdon à ebay : comment nous coproduisons ce que nous consommons*, Paris, La Découverte, 2008
- Eurobaromètre spécial, *Les citoyens de l'Union Européenne et l'accès à la justice*, octobre 2004
- Eurobaromètre spécial, *La protection des consommateurs dans le marché intérieur*, septembre 2008
- Faget J., « L'accès au droit : logiques de marché et enjeux sociaux », *Droit et société*, 30/31, 1995, p. 375
- Felstiner W., Abel R., Sarat A., « L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer », *Politix*, 16, 1991, p. 41-54
- Foucart J., *Sociologie de la souffrance*, Bruxelles, De Boeck, 2003
- Gardella E., « Proposition d'introduction à l'analyse des cadres de E. Goffman », communication

- prononcée lors de la journée d'études organisées à l'ENS LSH par la revue *Tracés* en novembre 2006
- Gaxie D., *Le Cens caché. Inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, Le Seuil, 1978.
 - Giddens A., *Les conséquences de la modernité*, Paris, L'Harmattan, 1994.
 - Goffman E., *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968
 - Goffman E., *Les cadres de l'expérience*, Traduit de l'anglais par Isaac Joseph avec Michel Darteville et Pascale Joseph, Paris, Minuit, Collection « Le sens commun », 1991
 - Goffman E., *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974
 - Guinchard S., Ferrand F., *Procédure civile. Droit interne et communautaire*, Précis Dalloz, 28ème édition, 2006
 - Herpin N., *Sociologie de la consommation*, Paris, La Découverte, 2001
 - Hugon C., « Le consommateur de justice, dans Etudes de droit de la consommation », *Mélanges Calais-Auloy*, Dalloz, 2004
 - Hirschman A., *Défection et prise de parole*, Paris, Fayard, 1995.
 - Hirschman A., *Face au déclin des entreprises et des institutions*, Traduction de Exit, voice and loyalty, Responses to Decline of firm, Economie et humanisme, Ed. Ouvrière, 1972
 - Ho Dinh A.-M., « Le vide juridique et le "besoin de loi". Pour un recours à l'hypothèse du non-droit », *L'Année sociologique*, 57(2), 2007, p. 419-453.
 - Jault A., *La notion de peine privée*, Paris, LGDJ, 2005
 - Jeammaud A., « La règle de droit comme modèle », *Recueil Dalloz*, 1990, Chroniques p. 199-210
 - Jeuland E., « Résolution des litiges », in D Fenouillet, F Labarthe, dir., *Faut-il recodifier le droit de la consommation ?*, Paris, Economica, 2002
 - Katz E., Lazarsfeld P., *Influence personnelle*, Paris, Armand Colin, 2008
 - *L'accès au droit*, actes du colloque organisé le 8 juin 2001 par le centre de recherche en droit privé de l'université de Tours, Publications de l'Université François Rabelais, 2001
 - *La Conciliation. Régler vos litiges du quotidien. Modes d'emploi*, A2C MEDIAS, Paris, 2008, p. 130
 - *Litiges de consommation. Le fil d'Ariane*, http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just05_fr.pdf
 - Livre vert présenté par la commission européenne, *Les recours collectifs des consommateurs*, 27 novembre 2008
 - Math A., *Données d'enquêtes et mesure du non-recours aux prestations sociales*, Note provisoire pour le rapport intermédiaire rendu à la Commission Européenne le 15 décembre 2003 dans le cadre du réseau thématique Exit from the non take up of public services (EXNOTA)
 - Marzano M., « Qu'est-ce que la confiance ? », *Etudes*, 2010/1, Tome 412, pp. 53-63
 - Noreau P., « Avenir de l'institution judiciaire et difficultés du changement institutionnel : attente des citoyens et nécessité de la justice », Actes du colloque *Tribunaux de première instance : vision d'avenir*, Conseil de la magistrature du Québec, 2004, p. 41-70
 - Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENOR), <http://odenore.msh-alpes.prd.fr/>
 - Offerlé M., *Sociologie des groupes d'intérêt*, 2ème édition, Clefs politique, Montchrestien, 1998
 - Pharo P., *L'injustice et le mal*, Paris, L'Harmattan, 1996.
 - Pinto L., « Du "pépin" au litige de consommation », *Actes de la recherche en science sociale*, 77-77, mars 1989, p. 65- 81
 - Proposition de loi n° 277 sur le recours collectif présentée au Sénat le 9 février 2010
 - Rapport final présenté par le Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium, *Study regarding the problems faced by consumers in obtaining redress for infringements of consumer protection legislation, and the economic consequences of such problems*, Août 2008.
 - Rapport au garde des sceaux, *L'ambition raisonnée d'une justice apaisée*, Commission sur la répartition des contentieux présidée par S. Guinchard, La documentation française, Paris, 2008
 - Rapport sur l'action de groupe, Groupe de travail présidé par Guillaume Cerutti et Marc Guillaume, le 16 décembre 2005
 - Rapport au Premier ministre de la mission parlementaire auprès du secrétaire d'Etat aux petites et

moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur « l'information, la représentation et la protection du consommateur », *De la conso méfiance à la conso confiance* présenté par Luc Chatel le 9 juillet 2003

- Rapport d'information n°499 de MM. Laurent Béteille et Richard Yung fait au nom de la commission des lois, *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, 20 mai 2010
- Rapport d'information n°2099 déposé par la commission des affaires européennes sur les droits des consommateurs, présentée par Mme Marietta Karamanli le 25 novembre 2009
- Rapport rendu dans le cadre d'un appel à projet de la DARES, *L'évaluation du droit du travail : problèmes et méthodes*, sous la responsabilité scientifique d'Antoine Lyon-Caen, 11 avril 2008, Chapitre VI. L'évaluation du droit du travail à la lumière de son contentieux : comparaison des droits et des procédures, mesure des actions p. 57 et 58.
- Ricœur P., *Le Juste 2*, Paris, Seuil, 2001.
- Ricœur P., *Parcours de la reconnaissance*, Paris, Stock, 2004.
- Ricœur P., *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil, 1990.
- Roland H., Boyer L., *Adages du droit français*, Paris, Litec, 3ème édition, 1992, p. 154-156
- Sayn, I., « Le non-recours, vu du droit », article publié sur le site internet Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société, 2007 : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00195205/en/>
- Schutz (A.), « Sens commun et interprétation scientifique de l'action humaine », in *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridien-Klinscksiek (coll. « Société »), 1987.
- Schutz (A.), « The Well Informed Citizen. An Essay on the Social Distribution of Knowledge », *Social Research*, vol. 13, 1946, p. 463-472.
- Trépos J.-Y., « Contraintes et coûts d'investissement dans les réclamations écrites », *Revue française de sociologie*, Vol. 32, n°1, 1991, p. 119
- Thevenot L., « Jugements ordinaires et jugement de droit », *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, 47(6), 1992, p. 1279 – 1299
- Tiffon G., *La création de valeur par le client. De la marchandise service à la théorie du néo-surtravail*, Thèse de doctorat de Sociologie, sous la direction de M. Jean-Pierre DURAND, novembre 2009
- Tilly C., « Les origines du répertoire d'action collective contemporaine en France et en Grande-Bretagne », *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, N°4, octobre 1984, pp. 89-108
- Viney G., *Quelques propositions de réforme du droit de la responsabilité*, Dalloz 2009 p. 2944
- Viney G., *Traité de droit civil. Introduction à la responsabilité*, LGDJ, 2ème édition, 1995
- Warin P., *L'accès aux droits sociaux*, Grenoble, PUG, 2006.
- Warin P., *Le non-recours : définition et typologies*, Document de travail de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), juin 2010

Table des matières

SOMMAIRE.....	3
INTRODUCTION	4
• Un phénomène difficile à quantifier	5
• Un problème d'accès au droit.....	7
• Une expérience de non-droit	14
1. REALISER LE PROBLEME : UNE ETAPE PEU PROBLEMATIQUE EN MATIERE DE CONSUMMATION	17
1.1. L'IDENTIFICATION DU PROBLEME	17
1.2. LE PEPIN COMME RUPTURE DE CONFIANCE.....	20
2. REPROCHER LE PROBLEME : UNE QUESTION D'IMPUTATION DE RESPONSABILITE.....	24
2.1. IMPUTER LA RESPONSABILITE ET « DISCULPER » LA VICTIME	24
2.2. LA RESPONSABILITE DU CONSOMMATEUR DANS LE PEPIN, CONSEQUENCE DE SA MISE AU TRAVAIL	26
2.3. UN REPROCHE FACILITE OU SUGGERE PAR LES TIERS	28
3. RECLAMER OU SE TAIRE : EXIT ET VOICE FACE AUX PEPINS DE CONSUMMATION	33
3.1. LA DEFECTION INITIALE, SANS PRISE DE PAROLE	34
3.2. LA PRISE DE PAROLE	36
3.2.1. <i>Les déterminants de la prise de parole</i>	36
3.2.1.1. Les conditions sociologiques.....	36
3.2.1.2. Les visées de la réclamation.....	39
3.2.2. <i>Les modalités de la prise de parole</i>	42
3.2.2.1. Le répertoire d'action du consommateur	42
3.2.2.2. Le problème de la qualification du pépin	47
3.2.2.3. La forte mobilisation du droit.....	51
• Un savoir « par présentation » du droit.....	51
• Un usage instrumental de la justice.....	54
4. ABANDONNER OU FAIRE EMERGER LE LITIGE : LE CHOIX DU RECOURS A LA JUSTICE.....	57
4.1. LE REJET DE TOUTE RESPONSABILITE A L'ORIGINE DE LA NAISSANCE DU LITIGE	57
4.2. LA DEFECTION SUITE A UNE PRISE DE PAROLE.....	62
4.2.1. <i>La défection par stratégie</i>	63
4.2.2. <i>La défection par impuissance</i>	64
4.2.3. <i>La défection en raison d'une représentation intimidante ou faussée de la justice</i>	67
4.3. LE RECOURS A LA JUSTICE	68
4.3.1. <i>Le capital social nécessaire au recours à la justice</i>	69
4.3.2. <i>L'argument de la réparation : l'abandon de la dimension émotionnelle du conflit ?</i>	71
4.3.3. <i>Recourir à la justice « pour le principe »</i>	73
CONCLUSION :	81
• Le difficile frayage des réseaux pour réclamer	81
• Le pépin comme expérience.....	85
ANNEXE 1 : LISTE DES ENTRETIENS	89
ANNEXE 2 : ENTRETIEN AVEC JEAN D.....	92
SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE	101
TABLE DES MATIERES	104