# L’IA, nouvelle alliée de l’empowerment des consommateurs

**102- 01/07/2026- IA, un contre-pouvoir efficace au service des consommateurs**

**Pendant longtemps, engager une action contre une grande entreprise relevait du parcours du combattant. Même lorsqu’un consommateur était victime d’une pratique abusive, les coûts d’un avocat, la complexité du droit et la puissance juridique des grandes entreprises décourageaient la plupart des recours. Face aux services juridiques internes et aux cabinets d’avocats spécialisés, le plaignant avait peu de chance de sortir vainqueur d’un rapport de force si profondément déséquilibré.**

**L’arrivée de l’intelligence artificielle change la donne. Sans se substituer aux professionnels du droit, les nouveaux outils d’IA permettent désormais à des milliers de consommateurs de mieux comprendre leurs droits, de préparer leurs dossiers et de défendre leurs intérêts à un coût jusque-là inaccessible. En rendant l’expertise juridique plus accessible, ils rééquilibrent les forces en présence au profit des clients. Une avancée majeure pour l’empowerment des consommateurs.**

## Rendre le droit accessible à tous

L’un des principaux obstacles rencontrés par les citoyens est le langage juridique lui-même. Contrats interminables, conditions générales incompréhensibles, vocabulaire technique : beaucoup renoncent simplement à faire valoir leurs droits.

Les assistants basés sur l’IA sont désormais capables de réaliser en quelques secondes une analyse automatisée à très

grande échelle de données textuelles et audiovisuelles, d’en résumer les points essentiels et d’expliquer, dans un langage clair, les droits du consommateur. Ils peuvent également repérer les clauses litigieuses ou les situations dans lesquelles une entreprise ne respecte pas ses propres engagements.

Cette information et son décryptages, longtemps réservés aux seuls spécialistes, deviennent accessibles au plus grand nombre.

## Réduire le coût de la défense

Le recours à un avocat peut coûter plusieurs centaines d’euros de l’heure. Pour un litige portant sur un montant équivalent voire même atteignant quelques milliers d’euros, la plupart des consommateurs renoncent à toute démarche. L’IA change cette équation économique. Elle automatise la rédaction de courriers, de mises en demeure, de réclamations ou de recours administratifs. Elle aide également à organiser les pièces du dossier et à construire une argumentation cohérente. Cette baisse considérable des coûts permet à des personnes qui n’auraient jamais entrepris de démarches de défendre leurs droits.

## Rééquilibrer le rapport de force

Les grandes entreprises utilisent déjà largement l’automatisation dans leurs services clients. Les premières réclamations sont souvent traitées par des systèmes qui opposent des refus standardisés afin de décourager les demandeurs. L’IA permet désormais aux consommateurs de répondre avec la même efficacité. Les recours peuvent être générés rapidement, les arguments renforcés et les procédures poursuivies sans investir dans des heures de travail. Autrement dit, les “robots juridiques” des consommateurs peuvent désormais répondre aux “robots administratifs” des

grandes organisations.

## Des applications concrètes

Ces outils sont déjà utilisés dans de nombreux domaines :

- obtenir des remboursements auprès des compagnies aériennes ;
- contester des frais bancaires abusifs ;
- défendre les droits des locataires face à certaines pratiques illégales ;
- préparer des recours devant les juridictions compétentes.

Dans chacun de ces cas, l'objectif est de faciliter l'accès du citoyen à la justice.

## Un outil, pas un substitut au jugement humain

L'intelligence artificielle présente néanmoins des limites importantes. Elle peut commettre des erreurs, produire des informations inexactes ou mal interpréter certaines situations complexes. Elle ne remplace donc ni l'expertise d'un avocat, ni la responsabilité d'un magistrat. Son rôle est avant tout d'accompagner le citoyen : expliquer les procédures, générer des documents et faciliter l'accès au droit ; les décisions juridiques relevant, pour le moment encore, de la créativité et du jugement humains.

## Une nouvelle étape de l'empowerment citoyen

Au-delà de l'innovation technologique, cette évolution pose une question fondamentale : celle de l'égalité d'accès à la

justice. L’empowerment ne consiste pas uniquement à donner davantage d’informations aux citoyens ; il consiste aussi à leur fournir les moyens concrets d’agir. En réduisant les barrières financières, techniques et administratives, l’intelligence artificielle contribue à rééquilibrer les rapports de pouvoir avec les grandes organisations.

Comme dans de nombreux domaines, l’IA ne crée pas à elle seule la justice. Mais utilisée de manière responsable, sous supervision humaine, elle peut devenir un puissant facteur d’autonomisation et permettre à davantage de citoyens de faire entendre leur voix.

*Marie-Georges Fayn*