

# Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC)

2011/0373(COD) - 25/09/2019 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC).

Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation présente un potentiel considérable pour les consommateurs, les détaillants et le système judiciaire en général. La directive 2013/11/UE et le règlement (UE) n° 524/2013 visent à exploiter ce potentiel en fournissant un cadre législatif garantissant aux consommateurs l'accès à des procédures de REL de haute qualité pour régler leurs litiges de nature contractuelle avec les professionnels, notamment au moyen d'une plateforme web multilingue de RLL.

## *Application du cadre législatif*

Le rapport constate que le RELC et le RLLC font désormais partie intégrante de la boîte à outils de l'UE pour l'application du droit de la consommation par la sphère publique ou privée. Aujourd'hui, les consommateurs de l'UE ont accès à des procédures de REL de haute qualité dans l'ensemble de l'Union et dans pratiquement tous les secteurs du commerce de détail, que le litige soit national ou transfrontalier et que l'achat ait été effectué en ligne ou hors ligne.

La directive 2013/11/UE a consolidé et complété le RELC dans les États membres et en a amélioré la qualité. Les États membres où il n'existait aucune culture du REL auparavant ont ajouté le RELC à leur environnement national en matière de règlement des litiges de consommation. Dans l'ensemble, la transparence des entités et des procédures de REL s'est considérablement améliorée, les délais de traitement des dossiers se sont réduits, les entités de REL dispensent davantage de formation à leur personnel et les utilisateurs sont plus satisfaits des services que ces entités fournissent. La mise en place d'infrastructures de REL de haute qualité a également incité les professionnels à réviser et à améliorer leurs procédures internes de traitement des plaintes.

Un certain nombre d'États membres ont fixé des exigences de qualité supplémentaires ou plus strictes, soit dans les dispositions d'application elles-mêmes, soit en conférant à leurs autorités nationales compétentes le pouvoir de définir des exigences supplémentaires ou plus strictes pour les entités de REL, sous leur contrôle.

Ainsi par exemple, les dispositions d'application allemandes exigent que les personnes chargées du REL soient des avocats pleinement qualifiés ou des médiateurs certifiés. En vertu des dispositions d'application tchèques, espagnoles, françaises, lituaniennes et finlandaises, le RELC est toujours gratuit pour le consommateur.

## *Un potentiel encore sous utilisé*

Si la disponibilité et la qualité des REL se sont améliorées dans l'ensemble de l'Union, le recours au nouveau cadre varie selon les États membres. Dans l'ensemble, le nouveau cadre de REL demeure sous-utilisé. D'après les données recueillies, le rapport identifie trois grands défis qui limitent actuellement l'efficacité maximale du cadre. Parmi les défis actuels figurent:

1) **la sensibilisation au REL et les perceptions à son égard** : les niveaux de sensibilisation demeurent insuffisants dans certaines régions et dans certains secteurs du commerce de détail. Dans l'ensemble, les PME sont moins sensibilisées au REL que les gros détaillants. Les professionnels considèrent parfois que les entités de REL représentent les intérêts des consommateurs et les perçoivent donc comme favorisant le consommateur. Cette situation est aggravée par la diversité des environnements de REL qui présentent un large éventail de modèles, de noms et de procédures en la matière ;

2) **l'orientation dans les environnements nationaux de REL** : la diversité des environnements de REL fait que les consommateurs et les professionnels ont du mal à s'orienter, en particulier dans les États membres qui comptent un grand nombre d'entités de REL certifiées. Dans l'ensemble, il est plus compliqué pour les consommateurs et les professionnels de savoir à quelle entité de REL s'adresser lorsqu'il en existe plusieurs dans un secteur du commerce de détail donné ;

3) **l'adoption du REL par les professionnels** : alors que la participation globale des professionnels au REL augmente lentement mais régulièrement depuis 2014, actuellement, seul un détaillant sur trois est prêt à avoir recours au REL. Dans un certain nombre de régions et de secteurs du commerce de détail, les modèles de REL actuellement proposés ne génèrent que des taux de participation insuffisants pour les professionnels.

### *Émergence d'une communauté de parties prenantes*

Le cadre législatif européen en matière de RELC et de RLLC repose sur une logique de responsabilité partagée et de coopération. La diversité des environnements nationaux de REL et les échanges entre les parties prenantes du secteur du REL dans les États membres ont créé un «laboratoire de REL» qui permet de comparer et d'évaluer de manière critique les modèles et les options de conception en matière de REL et de déterminer et de partager les nouvelles bonnes pratiques et d'en généraliser la mise en œuvre.

### *Perspectives*

La Commission continuera à faciliter l'instauration d'une communauté de parties prenantes du secteur du REL à l'échelle de l'Union incluant notamment des entités de REL, des représentants des consommateurs et des entreprises, des autorités nationales compétentes, des organismes de régulation et des universitaires.

Dans ce contexte, la Commission convoquera par exemple la deuxième assemblée REL à l'échelle de l'Union en 2020, continuera à promouvoir le REL dans le cadre de sa campagne de communication de 2019 sur le droit de la consommation et continuera de soutenir le renforcement des capacités des entités de REL au moyen de subventions.