

Procedure file

Informations de base	
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	2011/0373(COD) Procédure terminée
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC)	
Modification Directive 2009/22/EC 2003/0099(COD) Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD)	
Sujet 3.45.05 Politique de l'entreprise, commerce électronique, service après-vente, distribution 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	S&D GRECH Louis Rapporteur(e) fictif/fictive PPE MAYER Hans-Peter ALDE ROCHFORT Robert Verts/ALE RÜHLE Heide ECR FOX Ashley EFD SALVINI Matteo	30/11/2011
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	JURI Affaires juridiques (Commission associée)	ALDE BUȘOI Cristian-Silviu	01/02/2012
	Commission pour avis sur la base juridique	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	JURI Affaires juridiques	Verts/ALE LICHTENBERGER Eva	17/07/2012
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	Agriculture et pêche	3234	22/04/2013
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3208	10/12/2012
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3169	30/05/2012
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3133	05/12/2011
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Santé et sécurité alimentaire	BORG Tonio	
Comité économique et social européen			

Evénements clés			
29/11/2011	Publication de la proposition législative	COM(2011)0793	Résumé
05/12/2011	Débat au Conseil	3133	Résumé
13/12/2011	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
20/04/2012	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
30/05/2012	Débat au Conseil	3169	Résumé
10/07/2012	Vote en commission, 1ère lecture		
15/10/2012	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A7-0280/2012	
10/12/2012	Débat au Conseil	3208	Résumé
12/03/2013	Résultat du vote au parlement		
12/03/2013	Débat en plénière		
12/03/2013	Décision du Parlement, 1ère lecture	T7-0066/2013	Résumé
22/04/2013	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
21/05/2013	Signature de l'acte final		
21/05/2013	Fin de la procédure au Parlement		
18/06/2013	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de procédure	2011/0373(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Directive
	Modification Directive 2009/22/EC 2003/0099(COD) Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 114-p1
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 159
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/7/08130

Portail de documentation					
Document de base législatif		COM(2011)0793	29/11/2011	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		COM(2011)0791	29/11/2011	EC	
Document annexé à la procédure		SEC(2011)1408	29/11/2011	EC	

Document annexé à la procédure		SEC(2011)1409	29/11/2011	EC	
Document annexé à la procédure		N7-0066/2012 JO C 136 11.05.2012, p. 0001	12/01/2012	EDPS	Résumé
Comité économique et social: avis, rapport		CES0803/2012	29/03/2012	ESC	
Amendements déposés en commission		PE489.695	04/06/2012	EP	
Avis de la commission	JURI	PE486.223	21/06/2012	EP	
Avis spécifique	JURI	PE496.382	18/09/2012	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A7-0280/2012	16/10/2012	EP	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T7-0066/2013	12/03/2013	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2013)306	30/04/2013	EC	
Projet d'acte final		00079/2012/LEX	21/05/2013	CSL	
Document de suivi		COM(2019)0425	25/09/2019	EC	Résumé

Informations complémentaires

Parlements nationaux	IPEX
Commission européenne	EUR-Lex

Acte final

Directive 2013/11 JO L 165 18.06.2013, p. 0063 Résumé
--

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

OBJECTIF : contribuer au fonctionnement du marché intérieur et protéger les consommateurs en assurant que les litiges survenant entre des consommateurs et des professionnels peuvent être soumis à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire impartiales, transparentes, efficaces et équitables.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

CONTEXTE : une grande proportion des consommateurs européens (environ 20% en 2010) rencontre des problèmes lors de l'achat de marchandises et de services dans le marché intérieur. Ces problèmes demeurent souvent irrésolus. On estime à 0,4% du PIB de l'Union les préjudices subis par les consommateurs européens du fait de problèmes liés à l'acquisition de biens ou de services.

La Commission a adopté deux recommandations (en 1998 et en 2001) sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) et créé deux réseaux prenant en charge le REL (CEC et FIN-NET). Un certain nombre d'actes législatifs de l'Union comprennent des dispositions sur le REL, et la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale encourage le règlement à l'amiable des litiges, dont les litiges de consommation. Néanmoins, l'analyse de la situation actuelle a mis à jour d'importantes lacunes qui nuisent à l'efficacité du REL : une couverture partielle, le manque de sensibilisation des consommateurs et des entreprises, la qualité inégale des procédures.

Dans le cas des opérations transfrontalières, l'absence de REL efficace pose des problèmes particuliers (comme la barrière des langues, des coûts potentiellement plus élevés, des différences de législation entre les États membres).

Au vu des problèmes constatés, la Commission s'est engagée à proposer des mesures concernant le REL, visant à assurer aux consommateurs que tous leurs litiges peuvent être soumis à un organe de REL et que les litiges relatifs à des transactions transfrontalières peuvent être résolus plus facilement. Une [proposition de règlement](#) visant à établir une «plateforme européenne de règlement en ligne des litiges» est présentée parallèlement à la présente directive.

ANALYSE D'IMPACT : la Commission a examiné une série de choix stratégiques pour les deux thèmes suivants: 1) «Règlement extrajudiciaire des litiges (REL): couverture, informations et qualité» et 2) «Règlement des litiges en ligne (RLL) pour les opérations transfrontalières du commerce électronique».

L'analyse d'impact a conclu que seule une combinaison de deux instruments relatifs au REL et au RLL peut garantir un accès à des moyens extrajudiciaires impartiaux, transparents, efficaces et équitables de régler des litiges de consommation intérieurs et transfrontaliers. Une

directive-cadre constitue le moyen le mieux à même d'assurer une couverture totale par des instruments de REL dans tous les États membres.

BASE JURIDIQUE : article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

CONTENU : la directive proposée vise à assurer que les litiges survenant entre des consommateurs et des professionnels peuvent être soumis à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) impartiales, transparentes, efficaces et équitables. Les principaux éléments de la proposition sont les suivants :

Assurer l'existence de procédures de REL pour tous les litiges de consommation : les États membres devraient veiller à ce que tous les litiges survenant entre un consommateur et un professionnel à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services puissent être soumis à un organe de REL, y compris par des moyens électroniques.

La proposition s'applique aux organes de REL qui visent à résoudre les litiges entre consommateurs et professionnels sans passer par une procédure judiciaire, par l'intervention d'un organe de règlement des litiges. Elle couvre en particulier les procédures de médiation, mais aussi les procédures quasi judiciaires telles que le recours à la conciliation, à l'arbitrage ou à un bureau des réclamations. Elle ne s'applique ni aux systèmes de traitement des réclamations mis en service par les professionnels ni aux organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges y sont employées exclusivement par le professionnel. Elle exclut aussi les négociations directes entre les parties.

Informations sur le REL et coopération : la proposition assure que les consommateurs trouveront des informations sur les organes de REL compétents dans les principaux documents commerciaux fournis par le professionnel, et sur le site web de ce dernier quand il en a un. De plus, les professionnels devront indiquer aux consommateurs s'ils s'engagent ou non à recourir au REL en cas de réclamation introduite à leur encontre par un consommateur.

Les États membres doivent veiller à ce que les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance quand ils sont concernés par un différend transfrontalier. Ils pourront déléguer cette mission à leur centre affilié au réseau des centres européens des consommateurs (CEC), qui se charge actuellement d'orienter les consommateurs vers les organes de REL compétents pour traiter leurs litiges transfrontaliers. Les organes de REL seront incités à devenir membres des réseaux sectoriels d'organes de REL quand ils traitent des litiges dans le secteur en question.

La proposition comprend des dispositions relatives à l'application de garanties strictes de confidentialité et de protection des données, conformément à la réglementation européenne en la matière.

Qualité des organes de REL : la proposition vise à garantir que les organes de REL satisfont aux principes de qualité tels que l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité. Elle prévoit que les parties reçoivent toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. Elle prévoit également que les litiges devraient être réglés en l'espace de 90 jours. Enfin, les procédures devraient être gratuites ou peu onéreuses pour les consommateurs.

Suivi : dans chaque État membre, une autorité compétente sera chargée du suivi du fonctionnement des organes de REL établis sur son territoire. Les autorités compétentes s'assureront que l'organe de REL considéré satisfait aux critères de qualité établis par la proposition. En outre, elles publieront régulièrement des rapports sur le fonctionnement et l'évolution des organes de REL. Tous les trois ans, la Commission soumettra au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive.

INCIDENCE BUDGÉTAIRE : la proposition n'a pas d'incidence sur le budget de l'UE.

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

Le Conseil a pris note de deux propositions législatives soumises le 29 novembre 2011 par la Commission : un projet de directive relative aux modes alternatifs de règlement des conflits et un projet de [proposition de règlement sur le règlement des différends en ligne](#).

Les modes alternatifs de règlement des conflits, également dénommés «mécanismes extrajudiciaires», ont été établis dans toute l'Europe pour aider les citoyens engagés dans le règlement de litiges qu'ils n'ont pas été en mesure de résoudre directement avec le professionnel concerné. Ces mécanismes ont été développés sous diverses formes selon les pays de l'UE, soit au niveau public soit au niveau privé, et la nature des décisions adoptées dans ce cadre est très variable d'un pays à l'autre.

La Commission a mené une consultation publique sur cette question du 18 janvier au 15 mars 2011.

Par ailleurs, le Conseil a adopté des conclusions sur les résultats du premier Forum du marché unique qui s'est tenu à Cracovie, en Pologne, les 3 et 4 octobre 2011. Le Forum du marché unique, organisé conjointement par le Parlement européen, la Commission et la présidence polonaise, est destiné à être le point de départ d'une plateforme permanente de débat sur le développement du marché intérieur entre les institutions, les acteurs et les citoyens de l'UE.

Dans ses conclusions, le Conseil :

- souligne l'importance de veiller à ce que les entreprises et les consommateurs européens qui achètent des biens et des services (en ligne, hors ligne, dans un autre État membre ou dans le pays) aient accès à des moyens efficaces, abordables et simples de régler leurs litiges avec des professionnels, compte tenu de la diversité des différents mécanismes alternatifs de règlement des litiges;
- juge essentiel d'améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les entreprises et les citoyens des mécanismes alternatifs de règlement des litiges dans l'ensemble de l'Europe;
- estime que des systèmes simples, efficaces et abordables de règlement des litiges en ligne permettant aux consommateurs de régler effectivement leurs problèmes lorsqu'ils font des achats en ligne sont indispensables pour accroître la confiance dans le marché unique numérique.

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

AVIS du Contrôleur européen de la protection des données sur les propositions législatives relatives au règlement extrajudiciaire et au règlement en ligne des litiges de consommation.

Le 6 décembre 2011, le CEPD a été consulté sur les propositions REL (règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) et [RLL](#) (règlement en ligne des litiges de consommation).

Le présent avis analyse les traitements de données à caractère personnel prévus par les propositions. Il porte essentiellement sur la proposition RLL, cette dernière supposant un traitement centralisé des données à caractère personnel se rapportant aux litiges, via une plateforme en ligne.

Le CEPD salue l'intégration des principes de la protection des données dans le texte, en particulier en ce qui concerne la limitation des finalités, de l'accès et de la durée de conservation et les mesures de sécurité. Toutefois, il recommande de :

- clarifier les responsabilités des responsables du traitement des données : la partie législative de la proposition RLL devrait au moins préciser, d'une part, à quel responsable du traitement les personnes concernées doivent adresser leurs demandes d'accès, de rectification, de verrouillage et de effacement et, d'autre part, lequel serait responsable en cas de violation de la législation relative à la protection des données (en cas de atteinte à la sécurité par exemple). Les personnes concernées devraient également en être informées ;

- clarifier la limitation des droits d'accès : le CEPD se réjouit des limitations des finalités et des droits d'accès aux données. Il constate toutefois qu'il n'est pas possible d'établir clairement si l'ensemble des facilitateurs pour le RLL (54 au minimum) auront accès aux données à caractère personnel se rapportant à tous les litiges. Il recommande donc de préciser que chaque facilitateur pour le RLL aura uniquement accès aux données nécessaires à l'exécution des obligations qui lui incombent au titre du règlement ;

- compléter les dispositions relatives à la sécurité : le CEPD recommande l'ajout d'une référence à la nécessité de procéder à une évaluation des incidences sur la protection de la vie privée (comprenant une évaluation des risques), ainsi qu'à la nécessité de contrôler périodiquement le respect de la législation relative à la protection des données et la sécurité des données et d'établir des rapports sur ces contrôles. En outre, le CEPD souligne l'importance d'intégrer la protection des données et de la vie privée dès le stade de la conception des outils informatiques mis au point pour la mise en place de la plateforme de RLL, notamment en créant des outils permettant aux utilisateurs de mieux protéger les données à caractère personnel (authentification et chiffrement, par exemple) ;

- mentionner la nécessité de consulter le CEPD sur les actes délégués et les actes d'exécution portant sur le traitement de données à caractère personnel.

Le CEPD tient également à rappeler que les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de la plateforme de RLL sont susceptibles d'être soumis au contrôle préalable du CEPD et des autorités nationales compétentes en matière de protection des données.

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

Le Conseil a marqué son accord sur une orientation générale concernant un projet de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et un [projet de règlement](#) relatif au règlement en ligne des litiges (RLL), dans l'attente de l'avis du Parlement européen.

Les deux propositions ont pour objectif de prévoir des procédures extrajudiciaires simples, rapides et peu onéreuses destinées à régler des litiges entre consommateurs et professionnels découlant de la vente de biens et de la prestation de services.

Cette initiative permettra la mise en place de dispositifs de REL là où il n'en existe aucun actuellement et permettra de définir un cadre commun pour le REL dans les États membres de l'UE en énonçant des principes communs minimaux en matière de qualité, pour assurer l'impartialité, la transparence et l'efficacité de tous les organes de REL.

Les dispositifs nationaux de REL qui existent devraient pouvoir continuer à fonctionner dans le nouveau cadre. Le système de REL sera complété par un mécanisme de RLL qui prévoit la mise en place d'une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne (il s'agira d'un site web interactif accessible de manière électronique et gratuite dans toutes les langues de l'Union).

Dans son projet de libellé actuel, la directive s'appliquerait aux litiges soumis par des consommateurs contre des professionnels dans pratiquement tous les secteurs d'activité commerciale dans l'ensemble de l'UE.

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

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Louis GRECH (S&D, MT) sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

La commission des affaires juridiques, exerçant les prérogatives de commission associée conformément à [l'article 50 du règlement intérieur du Parlement](#), a également été consultée pour émettre un avis sur le présent rapport.

La commission compétente recommande que la position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit :

Base juridique : les députés demandent que la proposition soit fondée sur les articles 114 et 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Champ d'application : la directive devrait assurer que, lorsque des litiges de nature contractuelle surviennent entre des consommateurs et des professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services, les consommateurs puissent soumettre volontairement une réclamation contre des professionnels à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire impartiales, transparentes, efficaces, indépendantes, rapides et équitables.

Pour assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, la directive proposée devrait s'appliquer aux litiges intérieurs et transfrontaliers. Elle devrait s'appliquer également aux organes de REL qui sont mis en place par les associations nationales ou les groupes d'entreprises et qui constituent une entité juridique autre que celle d'un professionnel.

Accessibilité : les députés jugent nécessaire que les informations relatives à la procédure de REL soient fournies d'une manière claire et compréhensible et quelles soient disponibles et facilement accessibles sous les formats appropriés. De plus, ils ont ajouté une clause qui ne permet pas qu'une affaire soit rejetée sous prétexte qu'elle est abusive, malveillante, ou qu'elle a déjà été entendue par un autre organe de REL. Dans tous les cas de refus motivés par le non-respect des règles de procédure, les organes de REL devraient transmettre aux parties une déclaration exposant les raisons de leur décision sous 14 jours civils à compter de la réception de la demande de REL.

Les États membres pourraient par ailleurs fixer des seuils minimaux en ce qui concerne la valeur de la réclamation, de façon à éviter que des cas non raisonnables ne soient traités par la voie du REL.

Un amendement prévoit également qu'un tribunal saisi d'une affaire pourra, le cas échéant et compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, inviter les parties à recourir au REL pour résoudre le litige.

Indépendance : outre l'exigence selon laquelle les personnes chargées du REL sont impartiales, les députés proposent d'introduire l'exigence selon laquelle ces personnes devraient aussi être indépendantes par rapport à toutes les parties au litige et ne devraient connaître aucun conflit d'intérêts susceptible de les empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante.

Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges devraient posséder les compétences requises. Des programmes de formation spécifiques devraient donc être prévus par les États membres et la Commission travaillant en coopération.

Transparence : les députés insistent pour que les organes de REL soient accessibles et transparents et pour que les parties reçoivent les informations précises dont elles ont besoin pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. Les parties devraient par exemple être informées de l'obligation incombant au consommateur de tenter d'abord de régler le litige à l'amiable directement avec le professionnel avant de porter le litige devant un organe de REL.

Le rapport suggère notamment de publier des «décisions exemplaires» qui reflètent les résultats de litiges importants, afin d'améliorer la qualité des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et les meilleures pratiques.

Efficacité : les députés proposent que les organes de REL soient tenus de régler les litiges en ligne et hors ligne de manière rapide, dans un délai de 90 jours civils débutant à la date de réception du dossier complet de réclamation par l'organe de REL et se terminant à la date où une décision est arrêtée. Dans certains cas exceptionnels d'une nature technique ou très complexe, les organes de REL devraient pouvoir prolonger ce délai afin de garantir un règlement des litiges de qualité. Les parties devraient être informées de toute prolongation du délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la conclusion du litige.

Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont imputés, la procédure de REL devrait être accessible, attrayante et peu onéreuse pour les consommateurs.

Équité et liberté : les amendements introduits visent à autoriser chaque partie : i) à se retirer de la procédure à tout moment si elle est insatisfaite de son déroulement ; ii) à mesurer et à commenter les arguments, les preuves, les documents et les faits présentés par l'autre partie, notamment les observations et les avis d'experts, et à répondre dans un délai raisonnable.

Les députés proposent également :

- d'introduire un nouvel article afin de protéger le droit des deux parties d'être informées d'une décision contraignante et de choisir de l'accepter ou non. Les consommateurs ne pourraient pas être soumis à une décision contraignante si elle a été convenue avant le début du litige, de même que si elle prive le consommateur de son droit de saisir la justice ;
- d'instaurer le principe de la légalité pour les litiges imposant une solution aux parties afin de s'assurer que les consommateurs ne sont pas privés de la protection prévue par les dispositions obligatoires de la législation en vigueur.

Information : les professionnels établis sur leur territoire devraient communiquer aux consommateurs le nom, l'adresse et l'adresse du site web des organes de REL dont ils relèvent et qui sont compétents pour traiter les litiges qui pourraient les opposer à des consommateurs. Les professionnels devraient préciser également s'ils s'engagent ou non à recourir à ces organes ou s'ils sont tenus de faire appel à ceux-ci pour régler leurs litiges avec les consommateurs

Lignes directrices : la Commission devrait élaborer des lignes directrices, après avoir consulté le Parlement européen, le Conseil et les parties concernées, pour la mise en œuvre de la directive. Elle devrait également faciliter l'échange d'expérience entre les organes de REL afin de promouvoir le recours aux meilleures pratiques.

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

Le Conseil a pris note des progrès accomplis en ce qui concerne le projet de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et le projet de règlement relatif au [règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#), à la suite de l'accord intervenu le 30 mai sur une orientation générale.

Les propositions ont pour objectif de prévoir des procédures simples, rapides et peu onéreuses de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels relatifs à la vente de biens et à la prestation de services grâce à l'intervention d'une entité chargée du règlement extrajudiciaire des litiges.

Les dispositifs de REL aident les consommateurs qui sont parties à des litiges qu'ils n'ont pas été en mesure de résoudre directement avec le professionnel concerné. Ces mécanismes ont été mis en place différemment selon les pays de l'UE. Grâce à cette initiative, des dispositifs de REL seront mis en place là où ils font actuellement défaut et les consommateurs auront toujours la possibilité de porter un différend devant un REL.

Un accord provisoire a été dégagé entre les représentants du Parlement européen et du Conseil à la suite de négociations informelles qui se sont déroulées dans le cadre du trilogue (rencontre entre le Parlement, le Conseil et la Commission) le 5 décembre 2012. L'accord intervenu en première lecture sur les deux propositions devra être confirmé par les colégislateurs conformément à leurs procédures internes respectives.

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

Le Parlement européen a adopté par 617 voix pour, 51 contre et 5 abstentions, une résolution législative sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).

Le Parlement a arrêté sa position en première lecture suivant la procédure législative ordinaire. Les amendements adoptés en plénière sont le résultat d'un compromis négocié entre le Parlement européen et le Conseil. Ils modifient la proposition comme suit :

Objet et champ d'application : la directive aura pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de faire en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

La directive prévoit que les États membres pourront maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la directive. Elle reconnaît aux États membres la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

La directive s'appliquera aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL. La confidentialité et la vie privée devront être respectées à tout moment pendant la procédure de REL.

La directive ne s'appliquera pas:

- aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné ;
- aux services d'intérêt général non économiques;
- aux litiges entre professionnels;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur;
- aux services de santé fournis par des professionnels de la santé ;
- aux prestataires publics de l'enseignement post-secondaire ou de l'enseignement supérieur.

Accès aux entités de REL et aux procédures de REL : les États membres devront faciliter l'accès des consommateurs aux procédures de REL. Les entités de REL devront, entre autres: i) tenir à jour un site internet qui fournisse aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permette aux consommateurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne; ii) fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations sur un support durable; iii) le cas échéant, permettent au consommateur d'introduire une plainte hors ligne.

S'ils le souhaitent, les États membres pourront autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, par exemple au motif que le litige est fantaisiste ou vexatoire ou que le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de sa plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci.

Lorsqu'une entité de REL n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, elle devra fournir aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige dans les trois semaines qui suivent la réception du dossier de plainte.

La directive devrait permettre aux professionnels établis dans un État membre d'être couverts par une entité de REL qui est établie dans un autre État membre.

Compétences, indépendance et impartialité : les personnes chargées du REL devront : i) posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit ; ii) être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et ne recevoir aucune instruction de l'une des parties ; iii) être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.

Transparence : les entités de REL devront mettre à la disposition du public, sur leur site internet ou sur un support durable des informations claires et facilement compréhensibles sur : i) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique ; ii) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du REL; iii) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige; iv) toutes les exigences préalables à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le consommateur de tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel ; v) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure; vi) la durée moyenne de la procédure de REL; vii) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect ; viii) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

Efficacité : la procédure de REL doit être disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent. Les parties doivent avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique. De plus, la procédure de REL doit être disponible à un coût modique pour les consommateurs. Enfin, l'issue de la procédure de REL devra être communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL.

Liberté : les États membres devront veiller à ce que, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, la solution imposée ne puisse être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée.

Légalité : dans les procédures de REL qui visent à résoudre le litige en imposant une solution au consommateur, en l'absence de conflit de lois, la solution imposée ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle.

En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat est déterminée conformément au règlement (CE) n° 593/2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), la solution imposée par une entité de REL ne devra pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État

membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.

Droit à un recours effectif : les procédures de REL ne devraient pas être conçues pour se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux.

Informations données par les professionnels : les professionnels qui s'engagent à recourir aux entités de REL pour résoudre leurs litiges avec les consommateurs devront communiquer aux consommateurs l'adresse et le site internet de l'entité ou des entités de REL dont ils relèvent. Ces informations devront être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, figurer dans les conditions générales des contrats de vente ou de service entre le professionnel et le consommateur.

Surveillance des entités REL : chaque État membre devra désigner une autorité compétente ou des autorités compétentes qui seront chargées de cette tâche. Les États membres devront veiller à ce que les entités de REL, le réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à la directive, publient la liste des entités de REL qui satisfont à la directive sur leur site internet en incluant un lien vers le site internet de la Commission et, dans la mesure du possible, la présentent sur un support durable dans leurs locaux.

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

OBJECTIF : contribuer au fonctionnement du marché intérieur et protéger les consommateurs en assurant que les litiges survenant entre des consommateurs et des professionnels peuvent être soumis à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire impartiales, transparentes, efficaces et équitables.

ACTE LÉGISLATIF : Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

CONTENU : la directive a pour objectif de faire en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La directive et le [règlement \(UE\) n° 524/2013](#) du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation sont deux instruments législatifs liés et complémentaires.

Champ d'application : la directive s'appliquera aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL). La confidentialité et la vie privée devront être respectées à tout moment pendant la procédure de REL.

La directive ne s'appliquera pas aux services d'intérêt général non économique et aux services de santé fournis par des professionnels de la santé.

La directive établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités de REL et les procédures de REL. Les États membres pourront maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la directive. Ils auront la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

Accès aux entités de REL et aux procédures de REL : la directive prévoit que les États membres devront faciliter l'accès des consommateurs aux procédures de REL. Les entités de REL devront en particulier tenir à jour un site internet qui fournisse aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permette aux consommateurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne.

S'ils le souhaitent, les États membres pourront autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, par exemple au motif que le litige est fantaisiste ou vexatoire ou que le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de sa plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci.

Lorsqu'une entité de REL n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, elle devra fournir aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige dans les trois semaines qui suivent la réception du dossier de plainte.

Compétences, indépendance et impartialité : les personnes chargées du REL devront : i) posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit ; ii) être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et ne recevoir aucune instruction de l'une des parties ; iii) être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.

Transparence : les entités de REL devront mettre à la disposition du public, sur leur site internet ou sur un support durable des informations claires et facilement compréhensibles sur : i) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique ; ii) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du REL ; iii) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige ; iv) les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être soumises ; v) les exigences préalables à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le consommateur de tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel ; vi) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure ; vii) la durée moyenne de la procédure de REL ; viii) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect ; ix) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

Efficacité : la procédure de REL devra être disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent. Les parties devront avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique. De plus, la procédure de REL devra être disponible à un coût modique pour les consommateurs. Enfin, l'issue de la procédure de REL devra être communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL.

Liberté : les États membres devront veiller à ce que, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, la solution imposée ne puisse être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée.

Légalité : dans les procédures de REL qui visent à résoudre le litige en imposant une solution au consommateur, en l'absence de conflit de lois, la solution imposée ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle.

Droit à un recours effectif : les procédures de REL ne doivent pas être conçues pour se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux.

Information et coopération : afin que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de REL sont compétentes pour traiter leur plainte, les professionnels qui s'engagent à recourir aux entités de REL pour résoudre leurs litiges avec les consommateurs devront communiquer aux consommateurs l'adresse et le site internet de l'entité ou des entités de REL dont ils relèvent.

Les États membres devront associer les représentants des organisations ou fédérations professionnelles et des associations de consommateurs lors de l'élaboration du REL. Ils devront également veiller à ce que les entités de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers et procèdent à des échanges réguliers de bonnes pratiques en ce qui concerne le règlement de litiges tant transfrontaliers que nationaux.

Surveillance des entités REL : chaque État membre devra désigner une autorité compétente ou des autorités compétentes qui seront chargées de cette tâche. Les États membres devront veiller à ce que les entités de REL, le réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à la directive, publient la liste des entités de REL qui satisfont à la directive sur leur site internet en incluant un lien vers le site internet de la Commission et, dans la mesure du possible, la présentent sur un support durable dans leurs locaux.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 08/07/2013.

TRANSPOSITION : 09/07/2015.

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

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 de 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.