

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 29/11/2011 - Document de base législatif

OBJECTIF : contribuer au fonctionnement du marché intérieur, et notamment du marché intérieur numérique, ainsi qu'à une protection élevée du consommateur par la mise en place d'une plateforme européenne facilitant le règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

CONTEXTE : avec l'essor du commerce en ligne, l'importance et la taille des marchés sur lesquels opèrent les entreprises et les consommateurs se sont nettement accrues et dépassent les frontières nationales. **L'absence de voies de recours efficaces en cas de réclamations déposées à la suite de transactions transfrontalières électroniques** a des conséquences négatives tant pour les consommateurs que pour les entreprises. En effet, les consommateurs et les professionnels considèrent que les transactions commerciales transfrontalières électroniques comportent des risques car ils estiment que le règlement des litiges qui en découlent pourrait se révéler complexe en raison du caractère virtuel de la transaction.

Dans le cadre de la stratégie «Europe 2020», l'initiative phare intitulée «[Une stratégie numérique pour l'Europe](#)» prévoit un plan d'action à l'échelle de l'Union visant à améliorer les systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges. Parmi ses priorités, [l'Acte pour le marché unique de 2011](#) prévoyait la mise en place de moyens de recours extrajudiciaires capables de garantir une solution facile, rapide et bon marché pour les consommateurs, et susceptible de préserver les relations des entreprises avec leur clientèle. Cette action comprendra un volet pour le commerce en ligne.

À l'heure actuelle, les organes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) ayant vocation à régler les litiges de consommation liés à des transactions commerciales électroniques sont **disséminés et incomplets**. De plus, si la moitié des organes de REL donnent aux consommateurs la possibilité de déposer leur réclamation en ligne, très peu leur permettent d'effectuer l'intégralité de la procédure en ligne. Une telle procédure permettrait de gagner du temps et simplifierait la communication entre les parties.

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 et efficaces de régler des litiges de consommation liés à des transactions commerciales transfrontalières électroniques.

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

CONTENU : le règlement proposé a pour but de mettre en place à l'échelle de l'Union **un système de règlement en ligne des litiges** qui facilitera le règlement des litiges liés à une vente transfrontalière électronique de marchandises ou à une prestation de services de même nature entre un professionnel et un consommateur.

Les principaux éléments de la proposition sont les suivants :

Plateforme RLL : la proposition vise à établir une «**plateforme européenne de règlement en ligne des litiges** ». Cette plateforme est constituée d'un site web interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux commerçants souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, un litige né d'une transaction commerciale transfrontalière électronique. La plateforme sera disponible dans toutes les langues officielles de l'Union et son utilisation sera gratuite.

Les organes de REL mis en place dans les États membres et notifiés à la Commission conformément à la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) seront enregistrés par voie électronique sur la plateforme de RLL.

Les consommateurs et les professionnels pourront déposer leurs réclamations à l'aide d'un formulaire électronique qui sera à leur disposition sur le site de la plateforme. La plateforme vérifiera si une réclamation peut être traitée et s'efforcera d'obtenir l'accord des parties afin de transmettre la réclamation à l'organe de REL compétent. Celui-ci tentera de résoudre le litige dans le cadre de ses propres procédures **dans les 30 jours** à compter de la date de réception de la réclamation. Il devra communiquer à la plateforme certaines données relatives à l'évolution du litige (date de notification de la réclamation aux parties, date de règlement du litige, issue du litige).

La proposition vise à la constitution d'un **réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges** qui comprendra un point de contact par État membre. Ce réseau apportera son aide au règlement des litiges transmis via la plateforme de RLL.

Informations relatives au système paneuropéen de RLL : les professionnels établis dans l'Union qui pratiquent le commerce électronique transfrontalier seront tenus de communiquer aux consommateurs des informations relatives à la plateforme de RLL. L'accès à ces informations doit être simple, direct, évident et permanent sur les sites web des professionnels ainsi qu'au moment où le consommateur introduit une réclamation auprès du professionnel.

Suivi : un rapport d'activité annuel sera dressé sur le fonctionnement de la plateforme. Les autorités compétentes qui seront instituées dans les États membres conformément à la directive relative au RELC s'assureront que les organes de REL respectent les obligations prévues dans le présent règlement. Tous les trois ans, la Commission rédigera un rapport sur l'application du règlement.

Règles relatives à la protection des données : les données saisies par les parties sur la plateforme de RLL et transmises aux organismes de REL seront stockées dans une base de données et relèveront de la législation applicable en matière de protection des données.

INCIDENCE BUDGÉTAIRE : l'action s'inscrit dans le [programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020](#). L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement au titre des exercices 2012 et 2013. Les crédits destinés à la mise en œuvre de la proposition de 2012 à 2020 s'élèveront à **4,586 millions d'EUR en prix courants**.

ACTES DÉLÉGUÉS : la proposition contient des dispositions habilitant la Commission à adopter des actes délégués conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.