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

2011/0373(COD) - 29/11/2011 - Document de base législatif

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.