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

2011/0374(COD) - 05/12/2011

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.

Conformément à la directive relative aux modes alternatifs de règlement des conflits, la Commission propose également un mécanisme de règlement des différends en ligne qui prévoit la mise en place d'une plateforme européenne de règlement des différends en ligne (il s'agira d'un site web interactif accessible de manière électronique et gratuitement dans toutes les langues de l'Union).

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.