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

2011/0373(COD) - 30/05/2012

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.