

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

2011/0374(COD) - 17/07/2012 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Róa Gräfin von THUN UND HOHENSTEIN (PPE, PL) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC).

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

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : celle-ci devrait également faciliter le règlement **indépendant**, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

Champ d'application du règlement : le règlement devrait s'appliquer au règlement extrajudiciaire de litiges concernant des obligations contractuelles entre consommateurs résidant dans l'Union et professionnels établis dans l'Union résultant de la vente de biens ou de la fourniture de services en ligne faisant l'objet de la [directive relative au règlement extra-judiciaire des litiges \(REL\)](#). Les députés proposent que le règlement **s'applique également aux transactions nationales en ligne** afin d'assurer légalité des conditions dans le domaine du commerce électronique.

Accès à la plateforme : les députés demandent de ne permettre l'accès à la plateforme que par le biais du site «**L'Europe est à vous**», ce portail représentant déjà un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels qui recherchent de l'aide ou des informations sur les droits qui sont les leurs en vertu de la législation de l'Union. La plateforme de RLL devrait être bien visible sur ce site.

Fonctions de la plateforme : la plateforme devrait mettre à disposition des **informations** sur la résolution extrajudiciaire des litiges contractuels découlant de la vente de biens ou de la fourniture de services en ligne entre consommateurs et professionnels. Elle devrait avoir pour fonctions, entre autres :

- d'informer le professionnel qu'une réclamation a été introduite contre lui;
- **d'identifier un ou plusieurs organes de REL** qui sont compétents pour traiter le litige, et de donner aux parties des informations relatives aux coûts de leurs procédures, à la durée moyenne des procédures et au caractère contraignant ou non de son issue ;
- d'informer le réclamant que, sur la base des informations fournies, aucun organe de REL compétent n'a pu être identifié;
- **d'inviter les parties à se mettre d'accord** sur l'organe compétent de REL auquel recourir pour régler leur litige ou, si plusieurs organes de REL ont été déterminés, sur l'un d'entre eux;
- de proposer, gratuitement, un **outil de gestion électronique des dossiers** qui permet aux parties et à l'organe de REL de mener en ligne la procédure de règlement des litiges par l'intermédiaire de la plateforme,
- de fournir aux parties et aux organes de REL une fonctionnalité de **traduction en ligne** ;
- de fournir des informations sur les droits des consommateurs en général, sous une forme claire, exhaustive et compréhensible.

La plateforme devrait mettre en ligne **un guide destiné à aider le réclamant** à remplir le formulaire de réclamation électronique. Elle pourrait également proposer au réclamant, s'il le souhaite, d'être aidé par un point de contact pour **compléter son formulaire** de réclamation électronique.

Protection des données : le développement, le fonctionnement, la convivialité et la maintenance de la plateforme devraient respecter les principes de «*privacy by design*» (respect de la vie privée dès la conception) et, dans la mesure du possible, de conception universelle (utilisable par tous, y compris les personnes vulnérables, sans nécessiter d'adaptation spéciale).

En outre, la Commission devrait rendre accessible aux parties à une procédure de REL un **guide** contenant des informations claires et précises relatives aux opérations de traitement de leurs données à caractère personnel par la plateforme de RLL. Les organes de REL seraient soumis aux **règles du secret professionnel** ou autres obligations équivalentes de confidentialité prévues dans la législation de l'État membre dans lequel ils sont implantés.

Réseau de points de contact (facilitateurs) : les députés préconisent **un rôle plus important** pour les points de contact RLL. Ces derniers pourraient, à la demande des parties, les assister et faciliter leur communication avec l'organe de REL compétent. Il pourrait s'agir notamment:

- d'aider à introduire la réclamation et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents ;
- de fournir aux parties et aux organes de REL des informations générales sur les droits des consommateurs relatifs à la vente de biens ou à la fourniture de services ;
- de fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les organes de REL identifiés;
- de communiquer au réclamant les autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme de RLL.

La Commission, en coopération avec les États membres, devrait **dispenser aux points de contact la formation appropriée** en matière de litiges de consommation pour qu'ils acquièrent l'expertise nécessaire pour exercer les fonctions.

Délais : les députés proposent qu'à la réception du formulaire de réclamation intégralement rempli, la plateforme transmette au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, **sans délai** et dans la langue du contrat ou du site web, les informations requises. Si les parties ne répondent pas à la plateforme ou si elles ne parviennent pas à convenir d'un organe de REL compétent dans un délai de **20 jours**, la réclamation serait abandonnée.

Un amendement prévoit également **d'étendre le délai pour le règlement d'un litige à 90 jours calendrier** à compter de la date de réception par l'organe de REL du dossier de réclamation complet (la Commission propose un délai de 30 jours suivant l'introduction du recours).

Actes d'exécution et actes délégués : pour que le Parlement européen puisse remplir sa mission de surveillance au bénéfice des consommateurs, il est proposé que les pouvoirs d'exécution réclamés par la Commission concernant i) les fonctions de la plateforme, ii) les modalités de la coopération entre les facilitateurs pour le RLL, et iii) les caractéristiques techniques du formulaire de réclamation électronique, soient remplacés par des actes délégués.