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

2011/0373(COD) - 16/10/2012 - 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 Louis GRECH (S&D, MT) sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006 /2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

La commission des affaires juridiques, exerçant les prérogatives de commission associée conformément à l'article 50 du règlement intérieur du Parlement, a également été consultée pour émettre un avis sur le présent rapport.

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

Base juridique : les députés demandent que la proposition soit fondée sur les articles 114 et **169** du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Champ d'application : la directive devrait assurer que, lorsque des litiges de nature contractuelle surviennent entre des consommateurs et des professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services, les consommateurs puissent soumettre volontairement une réclamation contre des professionnels à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire **impartiales, transparentes, efficaces, indépendantes, rapides et équitables**.

Pour assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, la directive proposée devrait **s'appliquer aux litiges intérieurs et transfrontaliers**. Elle devrait s'appliquer également aux organes de REL qui sont mis en place par les associations nationales ou les groupes d'entreprises et qui constituent une entité juridique autre que celle d'un professionnel.

Accessibilité : les députés jugent nécessaire que les informations relatives à la procédure de REL soient fournies d'une manière **claire et compréhensible** et qu'elles soient **disponibles et facilement accessibles** sous les formats appropriés. De plus, ils ont ajouté une clause qui ne permet pas qu'une affaire soit rejetée sous prétexte qu'elle est abusive, malveillante, ou qu'elle a déjà été entendue par un autre organe de REL. Dans tous les cas de refus motivés par le non-respect des règles de procédure, les organes de REL devraient transmettre aux parties une **déclaration exposant les raisons de leur de leur décision** sous 14 jours civils à compter de la réception de la demande de REL.

Les États membres pourraient par ailleurs fixer des **seuils minimaux** en ce qui concerne la valeur de la réclamation, de façon à éviter que des cas non raisonnables ne soient traités par la voie du REL.

Un amendement prévoit également qu'un **tribunal saisi d'une affaire** pourra, le cas échéant et compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, inviter les parties à recourir au REL pour résoudre le litige.

Indépendance : outre l'exigence selon laquelle les personnes chargées du REL sont impartiales, les députés proposent d'introduire l'exigence selon laquelle ces personnes devraient aussi être indépendantes par rapport à toutes les parties au litige et ne devraient connaître **aucun conflit d'intérêts** susceptible de les empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante.

Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges devraient posséder les **compétences requises**. Des programmes de formation spécifiques devraient donc être prévus par les États membres et la Commission œuvrant en coopération.

Transparence : les députés insistent pour que les organes de REL soient **accessibles et transparents** et pour que les parties reçoivent les informations précises dont elles ont besoin pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. Les parties devraient par exemple être informées de l'obligation incombant au consommateur de tenter d'abord de régler le litige à l'amiable directement avec le professionnel avant de porter le litige devant un organe de REL.

Le rapport suggère notamment de publier des «**décisions exemplaires**» qui reflètent les résultats de litiges importants, afin d'améliorer la qualité des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et les meilleures pratiques.

Efficacité : les députés proposent que les organes de REL soient tenus de **régler les litiges en ligne et hors ligne de manière rapide**, dans un délai de 90 jours civils débutant à la date de réception du dossier complet de réclamation par l'organe de REL et se terminant à la date où une décision est arrêtée. Dans certains cas exceptionnels d'une nature technique ou très complexe, les organes de REL devraient pouvoir **prolonger ce délai** afin de garantir un règlement des litiges de qualité. Les parties devraient être informées de toute prolongation du délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la conclusion du litige.

Les procédures de REL devraient de préférence être **gratuites** pour le consommateur. Si des frais sont imputés, la procédure de REL devrait être accessible, attrayante et peu onéreuse pour les consommateurs.

Équité et liberté : les amendements introduits visent à autoriser chaque partie : i) à se retirer de la procédure à tout moment si elle est insatisfaite de son déroulement ; ii) à mesurer et à **commenter les arguments**, les preuves, les documents et les faits présentés par l'autre partie, notamment les observations et les avis d'experts, et à répondre dans un délai raisonnable.

Les députés proposent également :

- d'introduire un nouvel article afin de protéger le droit des deux parties d'être informées d'une décision contraignante et de **choisir de l'accepter ou non**. Les consommateurs ne pourraient pas être soumis à une décision contraignante si elle a été convenue avant le début du litige, de même que si elle prive le consommateur de son droit de saisir la justice ;
- d'instaurer le **principe de la légalité** pour les litiges imposant une solution aux parties afin de s'assurer que les consommateurs ne sont pas privés de la protection prévue par les dispositions obligatoires de la législation en vigueur.

Information : les professionnels établis sur leur territoire devraient communiquer aux consommateurs le nom, l'adresse et l'adresse du site web des organes de REL dont ils relèvent et qui sont compétents pour traiter les litiges qui pourraient les opposer à des consommateurs. Les professionnels devraient préciser également s'ils s'engagent ou non à recourir à ces organes ou s'ils sont tenus de faire appel à ceux-ci pour régler leurs litiges avec les consommateurs

Lignes directrices : la Commission devrait élaborer des lignes directrices, après avoir consulté le Parlement européen, le Conseil et les parties concernées, pour la mise en œuvre de la directive soutient. Elle devrait également faciliter l'échange d'expérience entre les organes de REL afin de promouvoir le recours aux meilleures pratiques.