

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

2011/0373(COD) - 12/03/2013 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 617 voix pour, 51 contre et 5 abstentions, une résolution législative 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).

Le Parlement a arrêté sa position en première lecture suivant la procédure législative ordinaire. Les amendements adoptés en plénière sont le résultat d'un compromis négocié entre le Parlement européen et le Conseil. Ils modifient la proposition comme suit :

Objet et champ d'application : la directive aura pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de faire en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges **indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables**.

La directive prévoit que les États membres pourront maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la directive. Elle reconnaît aux États membres la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

La directive s'appliquera aux **procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers** concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL. La **confidentialité** et la vie privée devront être respectées à tout moment pendant la procédure de REL.

La directive ne s'appliquera pas:

- aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné ;
- aux services d'intérêt général non économiques;
- aux litiges entre professionnels;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur;
- aux services de santé fournis par des professionnels de la santé ;
- aux prestataires publics de l'enseignement post-secondaire ou de l'enseignement supérieur.

Accès aux entités de REL et aux procédures de REL : les États membres devront faciliter l'accès des consommateurs aux procédures de REL. Les entités de REL devront, entre autres: i) tenir à jour un site internet qui fournisse aux parties un **accès aisé aux informations concernant la procédure de REL** et qui permette aux consommateurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne; ii) fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations sur un support durable; iii) le cas échéant, permettent au consommateur d'introduire une plainte hors ligne.

S'ils le souhaitent, les États membres pourront autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de **refuser de traiter un litige donné**, par exemple au motif que le litige est fantaisiste ou vexatoire ou que le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel

concerné afin de discuter de sa plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci.

Lorsqu'une entité de REL n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, elle devra fournir aux deux parties **une explication circonstanciée** des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige dans les trois semaines qui suivent la réception du dossier de plainte.

La directive devrait permettre aux professionnels établis dans un État membre d'être couverts par une entité de REL qui est **établie dans un autre État membre**.

Compétences, indépendance et impartialité : les personnes chargées du REL devront : i) posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une **compréhension générale du droit** ; ii) être nommées pour une **durée suffisante** pour assurer l'indépendance de leurs actions et ne recevoir aucune instruction de l'une des parties ; iii) être **rémunérées** d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.

Transparence : les entités de REL devront mettre à la disposition du public, sur leur site internet ou sur un support durable des **informations claires et facilement compréhensibles** sur : i) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique ; ii) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du REL ; iii) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige ; iv) toutes les exigences préalables à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le consommateur de tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel ; v) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure ; vi) la durée moyenne de la procédure de REL ; vii) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect ; viii) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

Efficacité : la procédure de REL doit être **disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne** aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent. Les parties doivent avoir accès à la procédure **sans devoir faire appel à un avocat** ou un conseiller juridique. De plus, la procédure de REL doit être disponible à un **coût modique** pour les consommateurs. Enfin, l'issue de la procédure de REL devra être communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL.

Liberté : les États membres devront veiller à ce que, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, **la solution imposée** ne puisse être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée.

Légalité : dans les procédures de REL qui visent à résoudre le litige en imposant une solution au consommateur, **en l'absence de conflit de lois**, la solution imposée ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle.

En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat est déterminée conformément au règlement (CE) n° 593/2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), la solution imposée par une entité de REL ne devra pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.

Droit à un recours effectif : les procédures de REL ne devraient pas être conçues pour se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux.

Informations données par les professionnels : les professionnels qui s'engagent à recourir aux entités de REL pour résoudre leurs litiges avec les consommateurs devront communiquer aux consommateurs l'adresse et le site internet de l'entité ou des entités de REL dont ils relèvent. Ces informations devront être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, figurer dans les conditions générales des contrats de vente ou de service entre le professionnel et le consommateur.

Surveillance des entités REL : chaque État membre devra désigner **une autorité compétente ou des autorités compétentes** qui seront chargées de cette tâche. Les États membres devront veiller à ce que les entités de REL, le réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à la directive, **publient la liste des entités de REL** qui satisfont à la directive sur leur site internet en incluant un lien vers le site internet de la Commission et, dans la mesure du possible, la présentent sur un support durable dans leurs locaux.