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

2011/0374(COD) - 12/03/2013 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 622 voix pour, 24 contre et 32 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLL).

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 :

Champ d'application : le nouveau règlement assurera un **niveau élevé de protection des consommateurs** et s'appliquera au règlement extrajudiciaire des litiges qui sont **introduits par des consommateurs résidant dans l'Union à l'encontre de professionnels établis dans l'Union** et qui relèvent de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au REL).

Si ce sont avant tout les consommateurs et les professionnels effectuant des transactions transfrontalières en ligne qui profiteront de la plateforme de RLL, le règlement **s'appliquera également aux transactions nationales en ligne** afin d'assurer l'égalité des conditions dans le domaine du commerce en ligne.

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : la plateforme consistera en un **site internet interactif et convivial** accessible en ligne et **gratuitement** dans toutes les **langues officielles** des institutions de l'Union. La Commission développera la plateforme et sera responsable de son fonctionnement, y compris de toutes les fonctions de traduction nécessaires, ainsi que de sa maintenance, de son financement et de la sécurité des données.

Le développement de la plateforme de RLL devra se faire **dans le respect de la vie privée des utilisateurs dès la phase de la conception** (protection intégrée de la vie privée) et la plateforme devra être accessible à tous et utilisable par tous, y compris les utilisateurs vulnérables (conception universelle), dans la mesure du possible. Elle donnera accès, s'il y a lieu, à la plateforme de RLL via ses sites internet qui fournissent des informations aux citoyens et aux entreprises de l'Union, notamment via le portail « **L'Europe est à vous**».

Fonctions de la plateforme : la plateforme aura pour fonctions, entre autres :

- d'informer le défendeur qu'une plainte a été introduite;
- d'identifier la ou les entités de REL compétentes et de transmettre la plainte à l'entité de REL à laquelle les parties sont convenues de recourir ;
- de proposer un outil gratuit de gestion électronique des dossiers qui permette aux parties et à l'entité de REL de mener en ligne la procédure de règlement des litiges par l'intermédiaire de la plateforme ;
- de fournir aux parties et à l'entité de REL la traduction des informations nécessaires au règlement du litige et échangées via la plateforme ;
- de fournir de manière claire, compréhensible et aisément accessible des informations exactes et tenues à jour, comme par exemple : i) des informations à caractère général sur le REL ; ii) des informations relatives aux entités de REL compétentes pour traiter les litiges ; iii) un guide en ligne

sur la manière d'introduire une plainte; iv) les coordonnées, concernant les points de contact pour le RLL désignés par les États membres ; iv) des données statistiques sur l'issue des litiges transmis aux entités de REL via la plateforme de RLL.

Tests de la plateforme de RLL : au plus tard 18 mois après l'entrée en vigueur du règlement, la Commission testera les fonctionnalités techniques et la convivialité de la plateforme de RLL et du formulaire de plainte, y compris en ce qui concerne la traduction.

Réseau de points de contact pour le RLL : chaque point de contact pour le RLL devra comprendre au moins deux **conseillers** pour le RLL. Les points de contact apporteront leur aide en s'acquittant notamment des fonctions suivantes:

- faciliter, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente, ce qui consiste, notamment, à : i) aider à introduire la plainte et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents; ii) fournir aux parties et aux entités de REL des informations générales sur les droits des consommateurs et des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de REL identifiées;
- présenter tous les deux ans à la Commission et aux États membres un rapport d'activité reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions.

Introduction d'une plainte : le **formulaire** de plainte devra être facile d'utilisation et aisément accessible sur la plateforme de RLL. Si le formulaire de plainte n'est pas intégralement rempli, le plaignant sera informé que la plainte ne peut pas être traitée à moins que les informations manquantes ne soient fournies.

Dès réception du formulaire de plainte intégralement rempli, **la plateforme de RLL transmettra au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, sans délai et dans une des langues officielles des institutions de l'Union choisie par cette partie**, la plainte accompagnée d'un certain nombre de données, comme par exemple :

- la nécessité pour les parties de convenir d'une entité de REL à laquelle la plainte doit être transmise et, si elles ne parviennent pas à un accord ou si aucune entité de REL compétente n'est identifiée, l'abandon de la procédure;
- des informations sur l'entité ou les entités de REL compétentes pour traiter la plainte si elles sont mentionnées dans le formulaire de plainte électronique.

Avant de soumettre leur plainte à une entité de REL au moyen de la plateforme de RLL, les consommateurs devraient être encouragés par les États membres à prendre contact avec le professionnel par tout moyen approprié, en vue de rechercher une **solution amiable.**

Une entité de REL qui a accepté de traiter un litige **ne devra pas exiger la présence physique des parties** ou de leurs représentants, à moins que ses règles de procédure prévoient cette possibilité et que les parties en conviennent.

Information des consommateurs : les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne et les places de marché en ligne établies dans l'Union devront inclure, sur leur site internet, **un lien électronique vers la plateforme de RLL**. Ce lien devra être aisément accessible aux consommateurs. Les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne indiqueront aussi leur adresse électronique

Les États membres devront encourager les associations de consommateurs et les associations professionnelles à fournir un lien électronique vers la plateforme de RLL.