

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

2011/0374(COD) - 21/05/2013 - Acte final

OBJECTIF : mettre en place un nouveau système de règlement en ligne des litiges par voie extrajudiciaire pour les consommateurs.

ACTE LÉGISLATIF : Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

CONTENU : le règlement a pour objectif de **la mise en place d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges** («plateforme de RLL») facilitant le règlement indépendant, impartial, transparent, efficace, rapide et équitable, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

Le règlement s'appliquera au règlement extrajudiciaire de litiges concernant des obligations contractuelles découlant de **contrats de vente ou de service en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union et un professionnel établi dans l'Union**, par l'intermédiaire d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) figurant sur la liste établie conformément à la [directive 2013/11/UE](#) et au moyen de la plateforme de RLL.

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : la plateforme de RLL est un **guichet unique** pour les consommateurs et les professionnels souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, des litiges relevant du règlement. Elle consistera en un **site internet interactif accessible en ligne et gratuitement dans toutes les langues officielles** des institutions de l'Union. La plateforme de RLL devra être accessible notamment via le portail «L'Europe est à vous» créé conformément à la décision 2004/387/CE.

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.

Fonctions de la plateforme : la plateforme devra :

- fournir des **informations générales** sur le règlement extrajudiciaire des litiges contractuels découlant de contrats de vente ou de service en ligne entre consommateurs et professionnels ;
- permettre aux consommateurs et aux professionnels de déposer des plaintes en remplissant un **formulaire électronique de plainte** disponible dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union et de joindre des pièces pertinentes ;
- transmettre les plaintes à une entité de REL compétente pour traiter le litige ;

- proposer gratuitement un **outil de gestion électronique des affaires** qui permette aux entités de REL de mener la procédure de règlement des litiges avec les parties par l'intermédiaire de la plateforme de RLL.

Tests de la plateforme de RLL : au plus tard le 9 juin 2015, 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 facilitant, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente, ce qui consistera, 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.

Introduction d'une plainte : le formulaire de plainte devra être **facile d'utilisation et aisément accessible** sur la plateforme de RLL. Une plainte introduite sur la plateforme de RLL sera traitée si toutes les rubriques nécessaires du formulaire de plainte électronique ont été remplies.

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 seront encouragés par les États membres à prendre contact avec le professionnel par tout moyen approprié, **en vue de rechercher une solution amiable**.

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.

Rapports : au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les trois ans, la Commission présentera un rapport sur l'application du règlement, en particulier sur la convivialité du formulaire de plainte et sur la nécessité éventuelle d'adapter la liste des informations à fournir lors de l'introduction d'une plainte.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 08/07/2013.

APPLICATION : partir du 09/01/2016, à l'exception des certaines dispositions.

ACTES DÉLÉGUÉS : la Commission peut adopter des actes délégués afin de prendre en compte les critères selon lesquels les entités de REL définissent leur domaine de compétence respectif. Le pouvoir d'adopter de tels actes est conféré à la Commission pour une **durée indéterminée à compter du 8 juillet 2013**. Le Parlement européen ou le Conseil peuvent formuler des objections à l'égard d'un acte délégué

dans un délai de deux mois à compter de la date de notification (ce délai pouvant être prolongé de deux mois). Si le Parlement européen ou le Conseil formulent des objections, l'acte délégué n'entre pas en vigueur.