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

2011/0373(COD) - 21/05/2013 - Acte final

OBJECTIF : contribuer au fonctionnement du marché intérieur et protéger les consommateurs en assurant que les litiges survenant entre des consommateurs et des professionnels peuvent être soumis à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire impartiales, transparentes, efficaces et équitables.

ACTE LÉGISLATIF : Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

CONTENU : la directive a pour objectif 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 et le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation sont deux instruments législatifs liés et complémentaires.

Champ d'application : 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 règlement extrajudiciaire des litiges (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 services d'intérêt général non économique et aux services de santé fournis par des professionnels de la santé.

La directive établit **des exigences de qualité harmonisées** pour les entités de REL et les procédures de REL. Les États membres pourront maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la directive. Ils auront la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

Accès aux entités de REL et aux procédures de REL : la directive prévoit que les États membres devront faciliter l'accès des consommateurs aux procédures de REL. Les entités de REL devront en particulier 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.

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.

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) les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être soumises ; v) 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 ; vi) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure; vii) la durée moyenne de la procédure de REL; viii) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect ; ix) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

Efficacité : la procédure de REL devra être **disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent**. Les parties devront avoir accès à la procédure **sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique**. De plus, la procédure de REL devra 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.

Droit à un recours effectif : les procédures de REL ne doivent 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.

Information et coopération : afin que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de REL sont compétentes pour traiter leur plainte, **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.

Les États membres devront associer les représentants des organisations ou fédérations professionnelles et des associations de consommateurs lors de l'élaboration du REL. Ils devront également veiller à ce que les entités de REL **coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers** et procèdent à des échanges réguliers de bonnes pratiques en ce qui concerne le règlement de litiges tant transfrontaliers que nationaux.

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.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 08/07/2013.

TRANSPOSITION : 09/07/2015.