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

2011/0374(COD) - 13/12/2017 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport sur le fonctionnement de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges établie en vertu du règlement(UE) nº 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

Le rapport détaille en particulier:

- les étapes franchies depuis l'établissement de la plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL) en donnant un aperçu général de sa première année de fonctionnement;
- les mesures que la Commission envisage de prendre pour faire en sorte que la plateforme continue de fonctionner correctement et soit un véritable moteur dans le développement du marché unique numérique.

Pour rappel, la plateforme de RLL a été lancée en janvier 2016 et est accessible au public depuis le 15 février 2016. Elle a pour objet de faciliter le règlement en ligne des litiges nés de transactions en ligne entre les consommateurs et les professionnels.

Mise en œuvre de la directive relative au REL: le rapport souligne qu' il est essentiel, pour le fonctionnement et l'efficacité de la plateforme de RLL, que les États membres respectent le cadre juridique du REL/RLL.

À ce jour, tous les États membres à l'exception de l'Espagne ont confirmé à la Commission qu'ils avaient intégralement transposé la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Bon nombre des organismes de REL se sont déjà inscrits sur la plateforme, signe que le système est tout à fait opérationnel: la plateforme donne actuellement accès à plus de 300 organismes de REL dans 26 États membres. En outre, les 28 États membres ont désigné leurs points de contact nationaux pour le RLL, dont la mission consiste à aider les utilisateurs de la plateforme et à informer les consommateurs des voies de recours qui s'offrent à eux.

Depuis le 1er juillet 2017, la législation relative au REL/RLL est applicable aux pays de l'EEE /AELE (Norvège, Islande et Liechtenstein).

Les professionnels ne sont pas obligés de recourir au REL pour traiter les plaintes des consommateurs; en revanche, **les professionnels actifs en ligne ont l'obligation d'inclure, sur leur site internet, un lien vers la plateforme de RLL**.

Pour contrôler le respect de cette obligation, la Commission a vérifié si les professionnels incluaient, sur leur site internet, un lien facilement accessible vers la plateforme ainsi que leur adresse électronique. Les résultats sont encourageants, mais peuvent encore être améliorés: dans **30 % des cas**, les professionnels du commerce électronique établis dans l'Union avaient inclus un lien vers la plateforme de RLL sur leur site internet. Le taux de présence de ce lien varie selon les pays, les secteurs et la taille des commerces en ligne.

Plaintes introduites sur la plateforme de RLL au cours de la première année: au cours des douze mois couverts par le rapport, quelque 1,9 million de personnes ont visité la plateforme. En moyenne, le site a enregistré plus de 160.000 visiteurs par mois et plus de 2.000 plaintes ont été introduites chaque mois. Ces chiffres montrent que la plateforme est connue et utilisée par un nombre appréciable de personnes; ils illustrent également le **degré élevé de réceptivité et d'intérêt** dont la plateforme fait l'objet auprès des consommateurs et des professionnels de l'Union.

Plus de 24.000 plaintes ont été introduites sur la plateforme au cours de sa première année de fonctionnement. Les secteurs qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes sont ceux de l'habillement et des chaussures (11,5 %), des billets d'avion (8,5 %) et des biens des technologies de l'information et de la communication (8 %), qui sont aussi les principaux secteurs du commerce électronique dans l'Union.

Les principaux motifs des plaintes introduites par les consommateurs étaient des problèmes concernant la **livraison des produits** (21 %), la non-conformité avec la commande (15 %) et des biens défectueux (12%). Un tiers des plaintes avaient une portée transfrontalière.

L'Allemagne et le Royaume-Uni, qui enregistrent la **plus grande proportion d'acheteurs en ligne dans l'Union**, sont les pays dans lesquels le plus de plaintes ont été introduites et où sont établis la plupart des professionnels concernés.

Environ 44 % de l'ensemble des plaintes ont trouvé une issue favorable grâce à la négociation bilatérale entre professionnels et consommateurs.

Conclusion: dans l'ensemble, **il y a lieu de se réjouir** de la fonctionnalité structurelle de la plateforme et de sa diffusion impressionnante auprès des consommateurs au cours de sa première année de fonctionnement. Ses principales fonctions sont correctement exécutées. La Commission collaborera avec les autorités nationales afin qu'elles **invitent les professionnels à respecter davantage leur obligation d'inclure** , sur leur site internet, un lien vers la plateforme de RLL. La Commission a également entrepris d'encourager les professionnels à coopérer davantage sur la plateforme, y compris en transmettant un **retour d'informations** lorsqu'ils règlent des litiges en dehors de la plateforme.

Les activités de communication visant à promouvoir davantage la plateforme de RLL auprès des consommateurs et des professionnels démarreront en 2017.