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

2011/0374(COD) - 25/09/2019

La Commission a présenté un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC).

Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation présente un potentiel considérable pour les consommateurs, les détaillants et le système judiciaire en général. La directive 2013/11/UE et le règlement (UE) nº 524/2013 visent à exploiter ce potentiel en fournissant un cadre législatif garantissant aux consommateurs l'accès à des procédures de REL de haute qualité pour régler leurs litiges de nature contractuelle avec les professionnels, notamment au moyen d'une plateforme web multilingue de RLL.

Application du cadre législatif

Le rapport constate que le RELC et le RLLC font désormais partie intégrante de la boîte à outils de l'UE pour l'application du droit de la consommation par la sphère publique ou privée. Aujourd'hui, les consommateurs de l'UE ont accès à des procédures de REL de haute qualité dans l'ensemble de l'Union et dans pratiquement tous les secteurs du commerce de détail, que le litige soit national ou transfrontalier et que l'achat ait été effectué en ligne ou hors ligne.

Conformément au règlement (UE) nº 524/2013, la Commission a lancé la plateforme de RLL en janvier 2016. La plateforme a été ouverte au public le 15 février 2016. À ce jour, 460 entités de REL de tous les États membres, du Liechtenstein et de la Norvège sont enregistrées sur la plateforme.

Depuis son lancement, cette plateforme européenne centralisée et multilingue a attiré plus de 8,5 millions de visiteurs et traité 120.000 litiges entre consommateurs et entreprises. Environ 56 % des litiges sont nationaux et 44 % transfrontaliers. La plupart des litiges concernent des compagnies aériennes (13,2 %), suivies des articles d'habillement et des chaussures (10,9 %) et des technologies de l'information et de la communication (6,8 %). Les plaintes des consommateurs concernaient surtout la livraison de produits ou la prestation de services (23 %), suivie de la non-conformité avec la commande (15 %) et des produits défectueux ou endommagés (12 %).

La plateforme européenne de RLL permet de résoudre les litiges en ligne et d'aboutir à un règlement direct dans jusqu'à 42 % des cas. Le nombre élevé de visiteurs et de plaintes soumises par l'intermédiaire de la plateforme montre son adoption très satisfaisante par les consommateurs.

Un potentiel encore sous utilisé

Le rapport constate qu'environ un an après la couverture complète en matière de REL et trois ans et demi après le lancement de la plateforme de RLL, le cadre de REL/RLL est sous-utilisé et n'a pas encore atteint son plein potentiel.

Parmi les défis actuels figurent :

1) **la sensibilisation au REL et les perceptions à son égard** : les niveaux de sensibilisation demeurent insuffisants dans certaines régions et dans certains secteurs du commerce de détail. Dans l'ensemble, les

PME sont moins sensibilisées au REL que les gros détaillants. Les professionnels considèrent parfois que les entités de REL représentent les intérêts des consommateurs et les perçoivent donc comme favorisant le consommateur. Cette situation est aggravée par la diversité des environnements de REL qui présentent un large éventail de modèles, de noms et de procédures en la matière ;

2) **l'orientation dans les environnements nationaux de REL** : la diversité des environnements de REL fait que les consommateurs et les professionnels ont du mal à s'orienter, en particulier dans les États membres qui comptent un grand nombre d'entités de REL certifiées. Dans l'ensemble, il est plus compliqué pour les consommateurs et les professionnels de savoir à quelle entité de REL s'adresser lorsqu'il en existe plusieurs dans un secteur du commerce de détail donné ;

3) **l'adoption du REL par les professionnels** : alors que la participation globale des professionnels au REL augmente lentement mais régulièrement depuis 2014, actuellement, seul un détaillant sur trois est prêt à avoir recours au REL. Dans un certain nombre de régions et de secteurs du commerce de détail, les modèles de REL actuellement proposés ne génèrent que des taux de participation insuffisants pour les professionnels.

En outre, le fonctionnement de la plateforme de RLL ne reflète actuellement que partiellement les besoins avérés des utilisateurs. La Commission a donc mené une campagne de communication ciblée sur le RLL visant à mieux faire connaître aux professionnels la plateforme de RLL. En conséquence, le nombre de professionnels enregistrés sur la plateforme a augmenté de 54 % en 2018 puis de 24 % au cours des cinq premiers mois de l'année 2019; 80 % des utilisateurs de la plateforme sont désormais satisfaits de ses fonctionnalités. Toutefois, leur recours à la plateforme reste très limité.

Émergence d'une communauté de parties prenantes

Le cadre législatif européen en matière de RELC et de RLLC repose sur une logique de responsabilité partagée et de coopération. La diversité des environnements nationaux de REL et les échanges entre les parties prenantes du secteur du REL dans les États membres ont créé un «laboratoire de REL» qui permet de comparer et d'évaluer de manière critique les modèles et les options de conception en matière de REL et de déterminer et de partager les nouvelles bonnes pratiques et d'en généraliser la mise en œuvre.

Perspectives

La Commission continuera à améliorer la plateforme de RLL, notamment en faisant en sorte qu'elle réponde mieux aux besoins de ses utilisateurs en fournissant des informations plus ciblées sur les droits des consommateurs et les voies de recours, en orientant mieux les utilisateurs vers les instruments de recours les plus appropriés et en facilitant davantage les règlements directs.

La Commission convoquera par la deuxième assemblée REL à l'échelle de l'Union en 2020, continuera à promouvoir le REL et le RLL dans le cadre de sa campagne de communication de 2019 sur le droit de la consommation et continuera de soutenir le renforcement des capacités des entités de REL au moyen de subventions.