

Suppression de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

2023/0375(COD) - 17/10/2023 - Document de base législatif

OBJECTIF : abroger le règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC) en mettant fin à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (la plateforme de RLL).

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire et sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (la plateforme de RLL), établie par le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC), est opérationnelle depuis 2016 en tant qu'infrastructure numérique entièrement multilingue permettant à des consommateurs de demander à des professionnels en ligne de régler un litige en recourant à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL).

Malgré un nombre élevé de consultations, la plateforme de RLL ne permet en moyenne chaque année qu'à quelque 200 affaires d'être traitées par une entité de REL à l'échelle de l'UE. En effet, seule une minorité de visiteurs ont utilisé la plateforme pour introduire une plainte, et seuls 2% d'entre eux ont en fait reçu une réponse favorable de la part des professionnels, acceptant de transmettre leur plainte à l'un des organes de REL énumérés sur la plateforme.

Un tel degré de performance ne peut justifier les coûts supportés par la Commission pour maintenir cet instrument, ni les coûts supportés par les administrations publiques et les entreprises en ligne pour satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu du règlement relatif au RLLC.

Un consensus général s'est dégagé sur la très faible utilité de la plateforme de RLL et, partant, sur sa non-rentabilité.

CONTENU : la présente proposition vise à abroger le règlement relatif au RLLC, **en mettant fin dès lors à la plateforme de RLL** et à l'obligation faite aux entreprises en ligne de fournir un lien vers la plateforme de RLL et de gérer une adresse électronique à des fins de communication.

La Commission informera les usagers de la plateforme ayant engagé une procédure de REL de l'abandon de la plateforme deux mois après la date d'entrée en vigueur du règlement et offrira son assistance pour mettre à leur disposition les données propres à leur affaire, au cas où ils le souhaiteraient.

L'abandon de la plateforme de RLL devrait permettre aux entreprises, aux États membres et à la Commission de réaliser des économies, sans répercussion sur le coût supporté par les entités de REL. Le fait de mettre fin à la plateforme n'a par conséquent aucune incidence budgétaire négative.