

Modification de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

2023/0376(COD) - 17/10/2023 - Document de base législatif

OBJECTIF : offrir à l'ensemble des consommateurs et des professionnels un meilleur accès à un règlement extrajudiciaire des litiges de qualité, efficace au regard des coûts et adapté aux marchés numériques.

ACTE PROPOSÉ : Directive 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 directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil a été adoptée afin de faire en sorte que les consommateurs de l'Union aient accès à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de qualité pour résoudre les litiges de nature contractuelle résultant de la vente de biens ou de la prestation de services par des professionnels établis dans l'Union à des consommateurs résidant dans l'Union.

La directive a cependant été élaborée il y a plus de 10 ans et ne tient pas dûment compte des litiges découlant des **nouvelles tendances du marché de consommation**. En effet, les consommateurs de l'UE effectuent beaucoup plus souvent des achats en ligne, y compris auprès de professionnels de pays tiers. Les consommateurs ont par conséquent besoin de procédures efficaces pour pouvoir régler des litiges de plus en plus complexes.

L'évaluation de la mise en œuvre de la directive relative au RELC dans l'UE à laquelle la Commission a procédé en 2023 a permis de conclure que **le REL, et notamment le REL transfrontalier, restait sous-utilisé dans de nombreux États membres**. Le champ d'application de la directive relative au RELC, défini de manière restrictive, n'est pas adapté en vue du règlement d'un large éventail de litiges, notamment sur les marchés numériques.

Les conclusions de l'évaluation ont amené la Commission à réfléchir à une proposition législative visant à modifier l'actuelle directive relative au RELC pour qu'elle soit mieux adaptée, notamment aux marchés numériques.

CONTENU : la présente proposition vise à modifier la directive relative au RELC pour qu'elle soit mieux adaptée aux marchés de consommation modernes.

Champ d'application élargi

Le champ d'application actuel de la directive relative au RELC est limité aux litiges concernant les obligations contractuelles découlant de la vente de biens ou de services.

Dans le cadre de la présente révision, la Commission propose d'élargir le champ d'application aux procédures de REL volontaires à l'encontre de tout professionnel vendant des biens ou des services, y compris **des contenus numériques et des services numériques**, aux consommateurs résidant dans l'UE et aux litiges liés aux étapes précontractuelles pendant lesquelles les droits des consommateurs existent,

que le consommateur conclue finalement ou non un contrat. Cela concerne, par exemple, la publicité trompeuse, les informations manquantes, peu claires ou trompeuses, les clauses abusives ou les droits de garantie.

En outre, le champ d'application élargi vise à couvrir les litiges liés à d'autres droits statutaires essentiels des consommateurs, tels que le droit de ne pas être soumis à des pratiques de blocage géographique, de changer de fournisseur de télécommunications ou d'accéder à des services financiers de base.

Définitions

La Commission propose de modifier ces définitions afin de couvrir tous les litiges liés aux droits légaux essentiels des consommateurs. En outre, la nouvelle définition d'un «litige transfrontalier» vise à couvrir également les cas où le professionnel est établi en dehors de l'Union.

Accès aux entités de REL et aux procédures de REL

Avec l'extension proposée du champ d'application, les professionnels établis en dehors de l'UE pourront également participer (sur une base volontaire) aux procédures de REL. Par conséquent, la Commission propose de créer une obligation pour les États membres de mettre en place des entités de REL qui seront compétentes pour traiter de tels litiges entre des consommateurs et des **professionnels de pays tiers**.

La proposition :

- fait référence à la possibilité pour les consommateurs vulnérables d'envoyer des documents et d'y avoir accès dans un format non numérique, sur demande;
- insiste sur la nécessité pour les consommateurs vulnérables d'avoir facilement accès aux procédures de REL au moyen d'outils inclusifs;
- garantit le droit à la révision d'une procédure automatisée par une personne physique;
- renforce la possibilité déjà existante dans certains États membres pour les entités de REL de regrouper des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique, en donnant le droit aux consommateurs concernés de s'opposer à un tel regroupement;
- introduit pour les professionnels **l'obligation de répondre** dans le but de les inciter à participer davantage au REL : bien qu'ils ne soient pas tenus de participer au REL, il est proposé que les professionnels soient tenus de répondre à la demande d'une entité de REL, dans un délai ne dépassant pas 20 jours ouvrables, en ce qui concerne leur intention de participer ou non à une procédure de REL à leur rencontre.

Obligations en matière d'information

La proposition prévoit la suppression de l'obligation imposée aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations sur les entités de REL s'ils n'ont pas l'intention de prendre part à une procédure. Afin de réduire la charge administrative des entités de REL, la Commission propose de supprimer l'obligation pour les entités de REL d'informer les autorités compétentes en matière de REL concernant: a) une évaluation de l'efficacité des réseaux de REL, b) des informations sur les formations dispensées au personnel et c) une évaluation de la manière dont elles entendent améliorer leurs résultats.

Assistance aux consommateurs

Les instances compétentes, et en particulier les **Centres européens des consommateurs** (CEC), se verraient confier un nouveau rôle, consistant à aider les consommateurs dans le cadre des litiges transfrontaliers, tandis que la Commission devrait mettre en place des outils numériques conviviaux afin d'aider les consommateurs à se tourner vers une instance compétente en vue du règlement des litiges les concernant.