

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

2023/0376(COD) - 26/02/2024 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Laura BALLARÍN CEREZA (S&D, ES) sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC), ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828.

La commission compétente a recommandé que la position du Parlement européen arrêtée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition comme suit:

Champ d'application

Le rapport indique que pour atteindre son plein potentiel et répondre aux attentes des consommateurs, la directive proposée devrait rendre la **participation obligatoire pour les transporteurs aériens** relevant du champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004, à condition qu'elle n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. Il ressort en effet de plusieurs études que les secteurs des transports et du tourisme font l'objet d'un grand nombre de plaintes de consommateurs, en particulier dans le domaine des droits des passagers aériens.

Accès aux entités et aux procédures de REL

Les députés soulignent que les États membres peuvent faciliter l'accès des indépendants et des micro-entreprises aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL:

- maintiennent un **site web actualisé** qui permet aux parties d'accéder facilement aux informations concernant la procédure de REL;
- veillent à ce que les consommateurs puissent déposer des **plaintes** dans l'État membre où ils résident;
- veillent à ce que les parties au litige aient accès à un réexamen par une personne **physique indépendante et impartiale**.

Les États membres devraient veiller à ce que les opérateurs établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur propre État membre ou d'un autre État membre informent cette entité de REL qu'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne devrait pas dépasser 15 jours ouvrables. Toutefois, une prolongation de ce délai jusqu'à un maximum de 20 jours ouvrables pourrait être accordée dans le cas de litiges complexes ou à la suite de circonstances exceptionnelles, telles qu'une période de forte activité ou de crise extérieure.

Assistance aux consommateurs

Les consommateurs et les professionnels engagés dans des litiges transfrontaliers devraient utiliser le point de contact pour le REL déterminé par le lieu de résidence du consommateur et de l'entité de REL de l'État membre dans lequel il réside.

Coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs

Cette coopération devrait inclure l'échange mutuel d'informations sur les pratiques dans des secteurs d'activité spécifiques au sujet desquels les consommateurs ont déposé des plaintes à plusieurs reprises. Elle devrait également, le cas échéant, prévoir l'obligation pour les entités de REL d'orienter les consommateurs vers les autorités nationales lorsqu'ils signalent des pratiques commerciales déloyales. En outre, elle devrait également, le cas échéant, prévoir l'obligation pour les entités de REL de signaler les pratiques et conditions commerciales déloyales aux autorités nationales lorsqu'elles en ont connaissance.

Lorsqu'une pratique commerciale déloyale est portée à l'attention de l'entité de REL par un consommateur, le principe de confidentialité ne devrait pas s'appliquer. S'il existe des raisons crédibles de soupçonner l'existence d'une telle pratique, l'entité de REL devrait en informer l'autorité nationale compétente et, le cas échéant, la tenir informée de l'issue du litige.

Désignation des autorités compétentes

Chaque État membre devrait désigner une autorité compétente chargée d'exercer les fonctions pertinentes. Les États membres devraient veiller à ce que leurs autorités compétentes disposent des ressources nécessaires, y compris des ressources budgétaires et autres suffisantes, telles qu'un personnel compétent en nombre suffisant, une expertise, des procédures et d'autres dispositions pour s'acquitter correctement de leurs tâches. Les personnes physiques travaillant pour les autorités compétentes devraient être impartiales et indépendantes des entités de REL qu'elles supervisent.

Rôle des autorités compétentes et de la Commission

Le rapport indique que les autorités compétentes devraient procéder à des contrôles réguliers du fonctionnement et des activités des entités de REL afin de vérifier le respect des exigences de la directive. La Commission devra développer et maintenir un **outil numérique interactif convivial** qui fournira des informations générales sur les recours des consommateurs, des informations pratiques sur la manière dont les consommateurs peuvent recourir aux procédures de REL dans un contexte transfrontalier et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées, afin d'orienter les consommateurs vers un organisme compétent pour résoudre leurs litiges.