

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

2023/0376(COD) - 13/03/2024 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 605 voix pour, 7 contre et 13 abstentions, une résolution législative 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, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828.

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

Les députés sont d'avis 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.

La directive devrait s'appliquer aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre des consommateurs résidant dans l'Union et des professionnels offrant à ces consommateurs des biens ou des services, y compris des contenus numériques et des services numériques, qui font intervenir une entité de REL en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable concernant:

1) les obligations contractuelles découlant de contrats de vente, y compris de contrats portant sur la fourniture de contenus numériques, ou de contrats de service, y compris les obligations précontractuelles et postcontractuelles, et notamment en ce qui concerne:

- les pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives;
- les informations précontractuelles obligatoires;
- les droits des passagers et des voyageurs;
- les modes de dédommagement en cas de non-conformité des produits et du contenu numérique; et
- l'accès aux livraisons.

2) les droits des consommateurs applicables aux situations non contractuelles et prévus par le droit de l'Union concernant:

- des discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence;
- l'accès aux services;
- le droit de changer de fournisseur;

- les pratiques commerciales déloyales pour autant que l'entité de REL soit une entité sectorielle disposant des connaissances nécessaires en matière de pratiques commerciales déloyales.

Accès aux entités et aux procédures de REL

Les députés ont souligné 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.

Gratuité

Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais s'appliquent, ceux-ci ne devraient pas dépasser une redevance modique. En outre, afin de rendre les procédures de REL plus accessibles et plus attrayantes pour les consommateurs, ces frais devraient être remboursables.

Motivation du refus de se conformer aux solutions REL

Les entités de REL devraient communiquer aux autorités compétentes une liste des professionnels qui refusent systématiquement de se conformer aux solutions issues des procédures de REL. En outre, le cas échéant, les États membres devraient veiller à ce que les professionnels qui ne se conforment pas à l'issue d'une procédure de REL soient tenus de motiver ce choix par écrit aux autres parties au litige.

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 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.

Autorités compétentes

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

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.