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

2023/0376(COD) - 16/12/2025 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a adopté une résolution législative **approuvant** la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption de la directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

L'objectif de la directive proposée est d'adapter le cadre applicable au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) aux marchés numériques, de renforcer le recours au règlement extrajudiciaire dans le cas des litiges transfrontières et de simplifier les procédures de REL dans l'intérêt de l'ensemble des acteurs. En outre, la proposition vise à rationaliser les obligations d'information et à alléger la charge administrative.

La position du Conseil prévoit :

- l'extension du **champ d'application matériel** aux litiges contractuels liés à la phase précontractuelle, aux contrats de fourniture de contenu numérique et de services numériques et aux contrats pour lesquels le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix;

- l'extension du **champ d'application géographique** aux professionnels de pays tiers sous certaines conditions;

- l'adaptation des **définitions** pour tenir compte de la modification du champ d'application de la directive relative au REL, ainsi que l'introduction d'une définition du litige avec un professionnel d'un pays tiers;

- l'introduction de l'obligation pour les professionnels de répondre aux demandes des entités de REL **dans un délai de 20 jours ouvrables** afin d'indiquer s'ils acceptent ou non de participer à une procédure de REL. En cas de litiges complexes ou de circonstances exceptionnelles, ce délai peut être porté à 30 jours ouvrables;

- l'introduction de l'obligation pour les États membres de mettre en place **des mesures visant à promouvoir la participation des professionnels et des consommateurs** aux procédures de REL, avec une attention particulière aux secteurs présentant un nombre élevé de plaintes des consommateurs, tels que les secteurs des transports et du tourisme, en particulier dans le domaine des droits des passagers aériens;

- l'intégration d'une nouvelle disposition selon laquelle les consommateurs doivent être informés à l'avance si des **moyens automatisés** sont utilisés dans les processus décisionnels de REL;

- l'inclusion des **pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives** parmi les pratiques au sujet desquelles les entités de REL et les autorités compétentes doivent échanger mutuellement des informations en cas de plaintes multiples de consommateurs, tout en simplifiant certaines exigences en matière d'information;

- l'inclusion de l'obligation pour les autorités compétentes de procéder aux **vérifications** nécessaires afin de vérifier le respect de la directive;

- la fixation d’un délai de **transposition** de la directive de 26 mois après son entrée en vigueur et d’un délai d’application situé six mois plus tard, soit 32 mois après l’entrée en vigueur de la directive.