Informations de base

2011/0374(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) Modification Directive 2009/22/EC 2003/0099(COD) Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD) Abrogation 2023/0375(COD) **Subject** 3.30.25 Réseaux mondiaux et société de l'information, internet 3.45.05 Politique de l'entreprise, commerce électronique, service après-vente, distribution 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	THUN UND HOHENSTEIN Róża (PPE)	30/11/2011
	Rapporteur(e) fictif/fictive REPO Mitro (S&D) ROCHEFORT Robert (ALDE) RÜHLE Heide (Verts/ALE) FOX Ashley (ECR) TRIANTAPHYLLIDES Kyriacos (GUE/NGL) SALVINI Matteo (EFD)	

Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
JURI Affaires juridiques	BERLINGUER Luigi (S&D)	19/12/2011

Conseil de l'Union européenne

Formation du Conseil	Réunions	Date
Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3169	2012-05-30
Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3133	2011-12-05
Agriculture et pêche	3234	2013-04-22

Commission européenne	DG de la Commission: Santé et sécurité alimentaire Commissaire: BORG Tonio
Comité économique et social européen	

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
29/11/2011	Publication de la proposition législative	COM(2011)0794	Résumé
05/12/2011	Débat au Conseil		Résumé
13/12/2011	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
30/05/2012	Débat au Conseil		Résumé
10/07/2012	Vote en commission,1ère lecture		
17/07/2012	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A7-0236/2012	Résumé
12/03/2013	Résultat du vote au parlement		
12/03/2013	Débat en plénière		
12/03/2013	Décision du Parlement		
22/04/2013	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
21/05/2013	Signature de l'acte final		
21/05/2013	Fin de la procédure au Parlement		
18/06/2013	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de la procédure	2011/0374(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Modification Directive 2009/22/EC 2003/0099(COD) Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD) Abrogation 2023/0375(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 114-p1
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/7/08128

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE487.752	17/04/2012	
Amendements déposés en commission		PE489.696	31/05/2012	
Avis de la commission	JURI	PE486.178	21/06/2012	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A7-0236/2012	17/07/2012	Résumé
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T7-0065/2013	12/03/2013	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Projet d'acte final	00080/2012/LEX	21/05/2013	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2011)0794	29/11/2011	Résumé
Document annexé à la procédure	SEC(2011)1408	29/11/2011	
Document annexé à la procédure	SEC(2011)1409	29/11/2011	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2013)306	30/04/2013	
Document de suivi	COM(2017)0744	13/12/2017	Résumé
Document de suivi	COM(2019)0425	25/09/2019	Résumé
Document de suivi	COM(2023)0648	17/10/2023	

Parlements nationaux

Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	PT_PARLIAMENT	COM(2011)0794	23/01/2012	
Contribution	DE_BUNDESRAT	COM(2011)0794	17/02/2012	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé

EDPS	Document annexé à la procédure	N7-0066/2012 JO C 136 11.05.2012, p. 0001	12/01/2012	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES0804/2012	28/03/2012	

Informations complémentaires		
Source	**Document**	**Date**
Parlements nationaux	IPEX	
Commission européenne	EUR-Lex	

Acte final	
Règlement 2013/0524 JO L 165 18.06.2013, p. 0001	Résumé

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 29/11/2011 - Document de base législatif

OBJECTIF : contribuer au fonctionnement du marché intérieur, et notamment du marché intérieur numérique, ainsi qu'à une protection élevée du consommateur par la mise en place d'une plateforme européenne facilitant le règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

CONTEXTE : avec l'essor du commerce en ligne, l'importance et la taille des marchés sur lesquels opèrent les entreprises et les consommateurs se sont nettement accrues et dépassent les frontières nationales. **L'absence de voies de recours efficaces en cas de réclamations déposées à la suite de transactions transfrontalières électroniques** a des conséquences négatives tant pour les consommateurs que pour les entreprises. En effet, les consommateurs et les professionnels considèrent que les transactions commerciales transfrontalières électroniques comportent des risques car ils estiment que le règlement des litiges qui en découlent pourrait se révéler complexe en raison du caractère virtuel de la transaction.

Dans le cadre de la stratégie «Europe 2020», l'initiative phare intitulée «Une stratégie numérique pour l'Europe» prévoit un plan d'action à l'échelle de l'Union visant à améliorer les systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges. Parmi ses priorités, l'Acte pour le marché unique de 2011 prévoyait la mise en place de moyens de recours extrajudiciaires capables de garantir une solution facile, rapide et bon marché pour les consommateurs, et susceptible de préserver les relations des entreprises avec leur clientèle. Cette action comprendra un volet pour le commerce en ligne.

À l'heure actuelle, les organes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) ayant vocation à régler les litiges de consommation liés à des transactions commerciales électroniques sont **disséminés et incomplets**. De plus, si la moitié des organes de REL donnent aux consommateurs la possibilité de déposer leur réclamation en ligne, très peu leur permettent d'effectuer l'intégralité de la procédure en ligne. Une telle procédure permettrait de gagner du temps et simplifierait la communication entre les parties.

ANALYSE D'IMPACT : la Commission a examiné une série de choix stratégiques pour les deux thèmes suivants: 1) «Règlement extrajudiciaire des litiges (REL): couverture, informations et qualité» et 2) «Règlement des litiges en ligne (RLL) pour les opérations transfrontalières du commerce électronique».

L'analyse d'impact a conclu que seule une **combinaison de deux instruments relatifs au REL et au RLL** peut garantir un accès à des moyens extrajudiciaires impartiaux, transparents et efficaces de régler des litiges de consommation liés à des transactions commerciales transfrontalières électroniques.

BASE JURIDIQUE : article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

CONTENU : le règlement proposé a pour but de mettre en place à l'échelle de l'Union **un système de règlement en ligne des litiges** qui facilitera le règlement des litiges liés à une vente transfrontalière électronique de marchandises ou à une prestation de services de même nature entre un professionnel et un consommateur.

Les principaux éléments de la proposition sont les suivants :

Plateforme RLL : la proposition vise à établir une «**plateforme européenne de règlement en ligne des litiges** ». Cette plateforme est constituée d'un site web interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux commerçants souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, un litige né d'une transaction commerciale transfrontalière électronique. La plateforme sera disponible dans toutes les langues officielles de l'Union et son utilisation sera gratuite.

Les organes de REL mis en place dans les États membres et notifiés à la Commission conformément à la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) seront enregistrés par voie électronique sur la plateforme de RLL.

Les consommateurs et les professionnels pourront déposer leurs réclamations à l'aide d'un formulaire électronique qui sera à leur disposition sur le site de la plateforme. La plateforme vérifiera si une réclamation peut être traitée et s'efforcera d'obtenir l'accord des parties afin de transmettre la réclamation à l'organe de REL compétent. Celui-ci tentera de résoudre le litige dans le cadre de ses propres procédures **dans les 30 jours** à compter de la date de réception de la réclamation. Il devra communiquer à la plateforme certaines données relatives à l'évolution du litige (date de notification de la réclamation aux parties, date de règlement du litige, issue du litige).

La proposition vise à la constitution d'un **réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges** qui comprendra un point de contact par État membre. Ce réseau apportera son aide au règlement des litiges transmis via la plateforme de RLL.

Informations relatives au système paneuropéen de RLL : les professionnels établis dans l'Union qui pratiquent le commerce électronique transfrontalier seront tenus de communiquer aux consommateurs des informations relatives à la plateforme de RLL. L'accès à ces informations doit être simple, direct, évident et permanent sur les sites web des professionnels ainsi qu'au moment où le consommateur introduit une réclamation auprès du professionnel.

Suivi : un rapport d'activité annuel sera dressé sur le fonctionnement de la plateforme. Les autorités compétentes qui seront instituées dans les États membres conformément à la directive relative au RELC s'assureront que les organes de REL respectent les obligations prévues dans le présent règlement. Tous les trois ans, la Commission rédigera un rapport sur l'application du règlement.

Règles relatives à la protection des données : les données saisies par les parties sur la plateforme de RLL et transmises aux organismes de REL seront stockées dans une base de données et relèveront de la législation applicable en matière de protection des données.

INCIDENCE BUDGÉTAIRE : l'action s'inscrit dans le programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020. L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement au titre des exercices 2012 et 2013. Les crédits destinés à la mise en œuvre de la proposition de 2012 à 2020 s' élèveront à **4,586 millions d'EUR en prix courants**.

ACTES DÉLÉGUÉS : la proposition contient des dispositions habilitant la Commission à adopter des actes délégués conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 05/12/2011

Le Conseil a **pris note de deux propositions législatives soumises le 29 novembre 2011 par la Commission** : un projet de directive relative aux modes alternatifs de règlement des conflits et un projet de proposition de règlement sur le règlement des différends en ligne.

Conformément à la directive relative aux modes alternatifs de règlement des conflits, la Commission propose également un mécanisme de règlement des différends en ligne qui prévoit la mise en place d'une plateforme européenne de règlement des différends en ligne (il s'agira d'un site web interactif accessible de manière électronique et gratuitement dans toutes les langues de l'Union).

Les modes alternatifs de règlement des conflits, également dénommés «mécanismes extrajudiciaires», ont été établis dans toute l'Europe pour aider les citoyens engagés dans le règlement de litiges qu'ils n'ont pas été en mesure de résoudre directement avec le professionnel concerné. Ces mécanismes ont été développés sous diverses formes selon les pays de l'UE, soit au niveau public soit au niveau privé, et la nature des décisions adoptées dans ce cadre est très variable d'un pays à l'autre.

La Commission a mené une consultation publique sur cette question du 18 janvier au 15 mars 2011.

Par ailleurs, le Conseil a adopté des **conclusions sur les résultats du premier Forum du marché unique** qui s'est tenu à Cracovie, en Pologne, les 3 et 4 octobre 2011. Le Forum du marché unique, organisé conjointement par le Parlement européen, la Commission et la présidence polonaise, est destiné à être le point de départ d'une plateforme permanente de débat sur le développement du marché intérieur entre les institutions, les acteurs et les citoyens de l'UE.

Dans ses conclusions, le Conseil :

- souligne l'importance de veiller à ce que les entreprises et les consommateurs européens qui achètent des biens et des services (en ligne, hors ligne, dans un autre État membre ou dans le pays) aient accès à des moyens efficaces, abordables et simples de régler leurs litiges avec des professionnels, compte tenu de la diversité des différents mécanismes alternatifs de règlement des litiges;

- juge essentiel d'améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les entreprises et les citoyens des mécanismes alternatifs de règlement des litiges dans l'ensemble de l'Europe;
- estime que des systèmes simples, efficaces et abordables de règlement des litiges en ligne permettant aux consommateurs de régler effectivement leurs problèmes lorsqu'ils font des achats en ligne sont indispensables pour accroître la confiance dans le marché unique numérique.

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 12/01/2012

AVIS du Contrôleur européen de la protection des données sur les propositions législatives relatives au règlement extrajudiciaire et au règlement en ligne des litiges de consommation.

Le 6 décembre 2011, le CEPD a été consulté sur les propositions REL (règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) et RLL (règlement en ligne des litiges de consommation).

Le présent avis analyse les traitements de données à caractère personnel prévus par les propositions. Il porte essentiellement sur la proposition RLL, cette dernière supposant un traitement centralisé des données à caractère personnel se rapportant aux litiges, via une plateforme en ligne.

Le CEPD salue l'intégration des principes de la protection des données dans le texte, en particulier en ce qui concerne la limitation des finalités, de l' accès et de la durée de conservation et les mesures de sécurité. Toutefois, il recommande de :

- **clarifier les responsabilités des responsables du traitement des données** : la partie législative de la proposition RLL devrait au moins préciser, d'une part, à quel responsable du traitement les personnes concernées doivent adresser leurs demandes d'accès, de rectification, de verrouillage et d' effacement et, d'autre part, lequel serait responsable en cas de violation de la législation relative à la protection des données (en cas d'atteinte à la sécurité par exemple). Les personnes concernées devraient également en être informées ;

- **clarifier la limitation des droits d'accès** : le CEPD se réjouit des limitations des finalités et des droits d'accès aux données. Il constate toutefois qu'il n' est pas possible d'établir clairement si l'ensemble des facilitateurs pour le RLL (54 au minimum) auront accès aux données à caractère personnel se rapportant à tous les litiges. Il recommande donc de préciser que chaque facilitateur pour le RLL aura uniquement accès aux données nécessaires à l' exécution des obligations qui lui incombent au titre du règlement ;

- **compléter les dispositions relatives à la sécurité** : le CEPD recommande l'ajout d'une référence à la nécessité de procéder à une évaluation des incidences sur la protection de la vie privée (comprenant une évaluation des risques), ainsi qu'à la nécessité de contrôler périodiquement le respect de la législation relative à la protection des données et la sécurité des données et d'établir des rapports sur ces contrôles. En outre, le CEPD souligne l' importance d'intégrer la protection des données et de la vie privée dès le stade de la conception des outils informatiques mis au point pour la mise en place de la plateforme de RLL, notamment en créant des outils permettant aux utilisateurs de mieux protéger les données à caractère personnel (authentification et chiffrement, par exemple) ;

- **mentionner la nécessité de consulter le CEPD sur les actes délégués et les actes d'exécution** portant sur le traitement de données à caractère personnel.

Le CEPD tient également à rappeler que les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de la plateforme de RLL sont susceptibles d'être soumis au contrôle préalable du CEPD et des autorités nationales compétentes en matière de protection des données.

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 30/05/2012

Le Conseil a marqué son accord sur une **orientation générale** concernant un projet de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et un projet de règlement relatif au règlement en ligne des litiges (RLL), dans l'attente de l'avis du Parlement européen.

Les deux propositions ont pour objectif de prévoir des procédures extrajudiciaires simples, rapides et peu onéreuses destinées à régler des litiges entre consommateurs et professionnels découlant de la vente de biens et de la prestation de services.

Cette initiative permettra la mise en place de dispositifs de REL là où il n'en existe aucun actuellement et permettra de définir un cadre commun pour le REL dans les États membres de l'UE en énonçant des principes communs minimaux en matière de qualité, pour assurer l'impartialité, la transparence et l'efficacité de tous les organes de REL.

Les dispositifs nationaux de REL qui existent devraient pouvoir continuer à fonctionner dans le nouveau cadre. Le système de REL sera complété par un mécanisme de RLL qui prévoit la mise en place d'une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne (il s'agira d'un site web interactif accessible de manière électronique et gratuite dans toutes les langues de l'Union).

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 17/07/2012 - 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 Róża Gräfin von THUN UND HOHENSTEIN (PPE, PL) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC).

La commission parlementaire recommande que la position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit :

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : celle-ci devrait également faciliter le règlement **indépendant**, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

Champ d'application du règlement : le règlement devrait s'appliquer au règlement extrajudiciaire de litiges concernant des obligations contractuelles entre consommateurs résidant dans l'Union et professionnels établis dans l'Union résultant de la vente de biens ou de la fourniture de services en ligne faisant l'objet de la directive relative au règlement extra-judiciaire des litiges (REL). Les députés proposent que le règlement **s'applique également aux transactions nationales en ligne** afin d'assurer légalité des conditions dans le domaine du commerce électronique.

Accès à la plateforme : les députés demandent de ne permettre l'accès à la plateforme que par le biais du site «**L'Europe est à vous**», ce portail représentant déjà un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels qui recherchent de l'aide ou des informations sur les droits qui sont les leurs en vertu de la législation de l'Union. La plateforme de RLL devrait être bien visible sur ce site.

Fonctions de la plateforme : la plateforme devrait mettre à disposition des **informations** sur la résolution extrajudiciaire des litiges contractuels découlant de la vente de biens ou de la fourniture de services en ligne entre consommateurs et professionnels. Elle devrait avoir pour fonctions, entre autres :

- d'informer le professionnel qu'une réclamation a été introduite contre lui;
- **d'identifier un ou plusieurs organes de REL** qui sont compétents pour traiter le litige, et de donner aux parties des informations relatives aux coûts de leurs procédures, à la durée moyenne des procédures et au caractère contraignant ou non de son issue ;
- d'informer le réclamant que, sur la base des informations fournies, aucun organe de REL compétent n'a pu être identifié;
- **d'inviter les parties à se mettre d'accord** sur l'organe compétent de REL auquel recourir pour régler leur litige ou, si plusieurs organes de REL ont été déterminés, sur l'un d'entre eux;
- de proposer, gratuitement, un **outil de gestion électronique des dossiers** qui permet aux parties et à l'organe de REL de mener en ligne la procédure de règlement des litiges par l'intermédiaire de la plateforme,
- de fournir aux parties et aux organes de REL une fonctionnalité de **traduction en ligne ;**
- de fournir des informations sur les droits des consommateurs en général, sous une forme claire, exhaustive et compréhensible.

La plateforme devrait mettre en ligne **un guide destiné à aider le réclamant** à remplir le formulaire de réclamation électronique. Elle pourrait également proposer au réclamant, s'il le souhaite, d'être aidé par un point de contact pour **compléter son formulaire** de réclamation électronique.

Protection des données : le développement, le fonctionnement, la convivialité et la maintenance de la plateforme devraient respecter les principes de « ***privacy by design***» (respect de la vie privée dès la conception) et, dans la mesure du possible, de conception universelle (utilisable par tous, y compris les personnes vulnérables, sans nécessiter d'adaptation spéciale).

En outre, la Commission devrait rendre accessible aux parties à une procédure de REL un **guide** contenant des informations claires et précises relatives aux opérations de traitement de leurs données à caractère personnel par la plateforme de RLL. Les organes de REL seraient soumis aux **règles du secret professionnel** ou autres obligations équivalentes de confidentialité prévues dans la législation de l'État membre dans lequel ils sont implantés.

Réseau de points de contact (facilitateurs) : les députés préconisent **un rôle plus important** pour les points de contact RLL. Ces derniers pourraient, à la demande des parties, les assister et faciliter leur communication avec l'organe de REL compétent. Il pourrait s'agir notamment:

- d'aider à introduire la réclamation et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents ;
- de fournir aux parties et aux organes de REL des informations générales sur les droits des consommateurs relatifs à la vente de biens ou à la fourniture de services ;
- de fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les organes de REL identifiés;
- de communiquer au réclamant les autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme de RLL.

La Commission, en coopération avec les États membres, devrait **dispenser aux points de contact la formation appropriée** en matière de litiges de consommation pour qu'ils acquièrent l'expertise nécessaire pour exercer les fonctions.

Délais : les députés proposent qu'à la réception du formulaire de réclamation intégralement rempli, la plateforme transmette au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, **sans délai** et dans la langue du contrat ou du site web, les informations requises. Si les parties ne répondent pas à la plateforme ou si elles ne parviennent pas à convenir d'un organe de REL compétent dans un délai de **20 jours**, la réclamation serait abandonnée.

Un amendement prévoit également **d'étendre le délai pour le règlement d'un litige à 90 jours calendrier** à compter de la date de réception par l'organe de REL du dossier de réclamation complet (la Commission propose un délai de 30 jours suivant l'introduction du recours).

Actes d'exécution et actes délégués : pour que le Parlement européen puisse remplir sa mission de surveillance au bénéfice des consommateurs, il est proposé que les pouvoirs d'exécution réclamés par la Commission concernant i) les fonctions de la plateforme, ii) les modalités de la coopération entre les facilitateurs pour le RLL, et iii) les caractéristiques techniques du formulaire de réclamation électronique, soient remplacés par des actes délégués.

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 13/12/2017 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport sur le fonctionnement de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges établie en vertu du règlement(UE) nº 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

Le rapport détaille en particulier:

- les étapes franchies depuis l'établissement de la plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL) en donnant un aperçu général de sa première année de fonctionnement;
- les mesures que la Commission envisage de prendre pour faire en sorte que la plateforme continue de fonctionner correctement et soit un véritable moteur dans le développement du marché unique numérique.

Pour rappel, la plateforme de RLL a été lancée en janvier 2016 et est accessible au public depuis le 15 février 2016. Elle a pour objet de faciliter le règlement en ligne des litiges nés de transactions en ligne entre les consommateurs et les professionnels.

Mise en œuvre de la directive relative au REL: le rapport souligne qu'il est essentiel, pour le fonctionnement et l'efficacité de la plateforme de RLL, que les États membres respectent le cadre juridique du REL/RLL.

À ce jour, tous les États membres à l'exception de l'Espagne ont confirmé à la Commission qu'ils avaient intégralement transposé la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Bon nombre des organismes de REL se sont déjà inscrits sur la plateforme, signe que le système est tout à fait opérationnel: la plateforme donne actuellement accès à plus de 300 organismes de REL dans 26 États membres. En outre, les 28 États membres ont désigné leurs points de contact nationaux pour le RLL, dont la mission consiste à aider les utilisateurs de la plateforme et à informer les consommateurs des voies de recours qui s'offrent à eux.

Depuis le 1er juillet 2017, la législation relative au REL/RLL est applicable aux pays de l'EEE/AELE (Norvège, Islande et Liechtenstein).

Les professionnels ne sont pas obligés de recourir au REL pour traiter les plaintes des consommateurs; en revanche, **les professionnels actifs en ligne ont l'obligation d'inclure, sur leur site internet, un lien vers la plateforme de RLL**.

Pour contrôler le respect de cette obligation, la Commission a vérifié si les professionnels incluaient, sur leur site internet, un lien facilement accessible vers la plateforme ainsi que leur adresse électronique. Les résultats sont encourageants, mais peuvent encore être améliorés: dans **30 % des cas**, les professionnels du commerce électronique établis dans l'Union avaient inclus un lien vers la plateforme de RLL sur leur site internet. Le taux de présence de ce lien varie selon les pays, les secteurs et la taille des commerces en ligne.

Plaintes introduites sur la plateforme de RLL au cours de la première année: au cours des douze mois couverts par le rapport, quelque 1,9 million de personnes ont visité la plateforme. En moyenne, le site a enregistré plus de 160.000 visiteurs par mois et plus de 2.000 plaintes ont été introduites chaque mois. Ces chiffres montrent que la plateforme est connue et utilisée par un nombre appréciable de personnes; ils illustrent également le **degré élevé de réceptivité et d'intérêt** dont la plateforme fait l'objet auprès des consommateurs et des professionnels de l'Union.

Plus de 24.000 plaintes ont été introduites sur la plateforme au cours de sa première année de fonctionnement. Les secteurs qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes sont ceux de l'habillement et des chaussures (11,5 %), des billets d'avion (8,5 %) et des biens des technologies de l'information et de la communication (8 %), qui sont aussi les principaux secteurs du commerce électronique dans l'Union.

Les principaux motifs des plaintes introduites par les consommateurs étaient des problèmes concernant la **livraison des produits** (21 %), la non-conformité avec la commande (15 %) et des biens défectueux (12%). Un tiers des plaintes avaient une portée transfrontalière.

L'Allemagne et le Royaume-Uni, qui enregistrent la **plus grande proportion d'acheteurs en ligne dans l'Union**, sont les pays dans lesquels le plus de plaintes ont été introduites et où sont établis la plupart des professionnels concernés.

Environ 44 % de l'ensemble des plaintes ont trouvé une issue favorable grâce à la négociation bilatérale entre professionnels et consommateurs.

Conclusion: dans l'ensemble, **il y a lieu de se réjouir** de la fonctionnalité structurelle de la plateforme et de sa diffusion impressionnante auprès des consommateurs au cours de sa première année de fonctionnement. Ses principales fonctions sont correctement exécutées. La Commission collaborera avec les autorités nationales afin qu'elles **invitent les professionnels à respecter davantage leur obligation d'inclure**, sur leur site internet, un lien vers la plateforme de RLL. La Commission a également entrepris d'encourager les professionnels à coopérer davantage sur la plateforme, y compris en transmettant un **retour d'informations** lorsqu'ils règlent des litiges en dehors de la plateforme.

Les activités de communication visant à promouvoir davantage la plateforme de RLL auprès des consommateurs et des professionnels démarreront en 2017.

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 25/09/2019

La Commission a présenté un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC).

Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation présente un potentiel considérable pour les consommateurs, les détaillants et le système judiciaire en général. La directive 2013/11/UE et le règlement (UE) nº 524/2013 visent à exploiter ce potentiel en fournissant un cadre législatif garantissant aux consommateurs l'accès à des procédures de REL de haute qualité pour régler leurs litiges de nature contractuelle avec les professionnels, notamment au moyen d'une plateforme web multilingue de RLL.

Application du cadre législatif

Le rapport constate que le RELC et le RLLC font désormais partie intégrante de la boîte à outils de l'UE pour l'application du droit de la consommation par la sphère publique ou privée. Aujourd'hui, les consommateurs de l'UE ont accès à des procédures de REL de haute qualité dans l'ensemble de l' Union et dans pratiquement tous les secteurs du commerce de détail, que le litige soit national ou transfrontalier et que l'achat ait été effectué en ligne ou hors ligne.

Conformément au règlement (UE) nº 524/2013, la Commission a lancé la plateforme de RLL en janvier 2016. La plateforme a été ouverte au public le 15 février 2016. À ce jour, 460 entités de REL de tous les États membres, du Liechtenstein et de la Norvège sont enregistrées sur la plateforme.

Depuis son lancement, cette plateforme européenne centralisée et multilingue a attiré plus de 8,5 millions de visiteurs et traité 120.000 litiges entre consommateurs et entreprises. Environ 56 % des litiges sont nationaux et 44 % transfrontaliers. La plupart des litiges concernent des compagnies aériennes (13,2 %), suivies des articles d'habillement et des chaussures (10,9 %) et des technologies de l'information et de la communication (6,8 %). Les plaintes des consommateurs concernaient surtout la livraison de produits ou la prestation de services (23 %), suivie de la non-conformité avec la commande (15 %) et des produits défectueux ou endommagés (12 %).

La plateforme européenne de RLL permet de résoudre les litiges en ligne et d'aboutir à un règlement direct dans jusqu'à 42 % des cas. Le nombre élevé de visiteurs et de plaintes soumises par l'intermédiaire de la plateforme montre son adoption très satisfaisante par les consommateurs.

Un potentiel encore sous utilisé

Le rapport constate qu'environ un an après la couverture complète en matière de REL et trois ans et demi après le lancement de la plateforme de RLL, le cadre de REL/RLL est sous-utilisé et n'a pas encore atteint son plein potentiel.

Parmi les défis actuels figurent :

1) **la sensibilisation au REL et les perceptions à son égard** : les niveaux de sensibilisation demeurent insuffisants dans certaines régions et dans certains secteurs du commerce de détail. Dans l'ensemble, les PME sont moins sensibilisées au REL que les gros détaillants. Les professionnels considèrent parfois que les entités de REL représentent les intérêts des consommateurs et les perçoivent donc comme favorisant le consommateur. Cette situation est aggravée par la diversité des environnements de REL qui présentent un large éventail de modèles, de noms et de procédures en la matière ;

2) **l'orientation dans les environnements nationaux de REL** : la diversité des environnements de REL fait que les consommateurs et les professionnels ont du mal à s'orienter, en particulier dans les États membres qui comptent un grand nombre d'entités de REL certifiées. Dans l'ensemble, il est plus compliqué pour les consommateurs et les professionnels de savoir à quelle entité de REL s'adresser lorsqu'il en existe plusieurs dans un secteur du commerce de détail donné ;

3) **l'adoption du REL par les professionnels** : alors que la participation globale des professionnels au REL augmente lentement mais régulièrement depuis 2014, actuellement, seul un détaillant sur trois est prêt à avoir recours au REL. Dans un certain nombre de régions et de secteurs du commerce de détail, les modèles de REL actuellement proposés ne génèrent que des taux de participation insuffisants pour les professionnels.

En outre, le fonctionnement de la plateforme de RLL ne reflète actuellement que partiellement les besoins avérés des utilisateurs. La Commission a donc mené une campagne de communication ciblée sur le RLL visant à mieux faire connaître aux professionnels la plateforme de RLL. En conséquence, le nombre de professionnels enregistrés sur la plateforme a augmenté de 54 % en 2018 puis de 24 % au cours des cinq premiers mois de l'année 2019; 80 % des utilisateurs de la plateforme sont désormais satisfaits de ses fonctionnalités. Toutefois, leur recours à la plateforme reste très limité.

Émergence d'une communauté de parties prenantes

Le cadre législatif européen en matière de RELC et de RLLC repose sur une logique de responsabilité partagée et de coopération. La diversité des environnements nationaux de REL et les échanges entre les parties prenantes du secteur du REL dans les États membres ont créé un «laboratoire de REL» qui permet de comparer et d'évaluer de manière critique les modèles et les options de conception en matière de REL et de déterminer et de partager les nouvelles bonnes pratiques et d'en généraliser la mise en œuvre.

Perspectives

La Commission continuera à améliorer la plateforme de RLL, notamment en faisant en sorte qu'elle réponde mieux aux besoins de ses utilisateurs en fournissant des informations plus ciblées sur les droits des consommateurs et les voies de recours, en orientant mieux les utilisateurs vers les instruments de recours les plus appropriés et en facilitant davantage les règlements directs.

La Commission convoquera par la deuxième assemblée REL à l'échelle de l'Union en 2020, continuera à promouvoir le REL et le RLL dans le cadre de sa campagne de communication de 2019 sur le droit de la consommation et continuera de soutenir le renforcement des capacités des entités de REL au moyen de subventions.

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 12/03/2013 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 622 voix pour, 24 contre et 32 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLL).

Le Parlement a arrêté sa position en première lecture suivant la procédure législative ordinaire. Les amendements adoptés en plénière sont le résultat d'un compromis négocié entre le Parlement européen et le Conseil. Ils modifient la proposition comme suit :

Champ d'application : le nouveau règlement assurera un **niveau élevé de protection des consommateurs** et s'appliquera au règlement extrajudiciaire des litiges qui sont **introduits par des consommateurs résidant dans l'Union à l'encontre de professionnels établis dans l'Union** et qui relèvent de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au REL).

Si ce sont avant tout les consommateurs et les professionnels effectuant des transactions transfrontalières en ligne qui profiteront de la plateforme de RLL, le règlement **s'appliquera également aux transactions nationales en ligne** afin d'assurer l'égalité des conditions dans le domaine du commerce en ligne.

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : la plateforme consistera en un **site internet interactif et convivial** accessible en ligne et **gratuitement** dans toutes les **langues officielles** des institutions de l'Union. La Commission développera la plateforme et sera responsable de son fonctionnement, y compris de toutes les fonctions de traduction nécessaires, ainsi que de sa maintenance, de son financement et de la sécurité des données.

Le développement de la plateforme de RLL devra se faire **dans le respect de la vie privée des utilisateurs dès la phase de la conception** (protection intégrée de la vie privée) et la plateforme devra être accessible à tous et utilisable par tous, y compris les utilisateurs vulnérables (conception universelle), dans la mesure du possible. Elle donnera accès, s'il y a lieu, à la plateforme de RLL via ses sites internet qui fournissent des informations aux citoyens et aux entreprises de l'Union, notamment via le portail «**L'Europe est à vous**».

Fonctions de la plateforme : la plateforme aura pour fonctions, entre autres :

- d'informer le défendeur qu'une plainte a été introduite;
- d'identifier la ou les entités de REL compétentes et de transmettre la plainte à l'entité de REL à laquelle les parties sont convenues de recourir ;
- de proposer un outil gratuit de gestion électronique des dossiers qui permette aux parties et à l'entité de REL de mener en ligne la procédure de règlement des litiges par l'intermédiaire de la plateforme ;
- de fournir aux parties et à l'entité de REL la traduction des informations nécessaires au règlement du litige et échangées via la plateforme ;
- de fournir de manière claire, compréhensible et aisément accessible des informations exactes et tenues à jour, comme par exemple : i) des informations à caractère général sur le REL ; ii) des informations relatives aux entités de REL compétentes pour traiter les litiges ; iii) un guide en ligne sur la manière d'introduire une plainte; iv) les coordonnées, concernant les points de contact pour le RLL désignés par les États membres ; iv) des données statistiques sur l'issue des litiges transmis aux entités de REL via la plateforme de RLL.

Tests de la plateforme de RLL : au plus tard 18 mois après l'entrée en vigueur du règlement, la Commission testera les fonctionnalités techniques et la convivialité de la plateforme de RLL et du formulaire de plainte, y compris en ce qui concerne la traduction.

Réseau de points de contact pour le RLL : chaque point de contact pour le RLL devra comprendre au moins deux **conseillers** pour le RLL. Les points de contact apporteront leur aide en s'acquittant notamment des fonctions suivantes:

- faciliter, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente, ce qui consiste, notamment, à : i) aider à introduire la plainte et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents; ii) fournir aux parties et aux entités de REL des informations générales sur les droits des consommateurs et des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de REL identifiées;
- présenter tous les deux ans à la Commission et aux États membres un rapport d'activité reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions.

Introduction d'une plainte : le **formulaire** de plainte devra être facile d'utilisation et aisément accessible sur la plateforme de RLL. Si le formulaire de plainte n'est pas intégralement rempli, le plaignant sera informé que la plainte ne peut pas être traitée à moins que les informations manquantes ne soient fournies.

Dès réception du formulaire de plainte intégralement rempli, **la plateforme de RLL transmettra au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, sans délai et dans une des langues officielles des institutions de l'Union choisie par cette partie**, la plainte accompagnée d'un certain nombre de données, comme par exemple :

- la nécessité pour les parties de convenir d'une entité de REL à laquelle la plainte doit être transmise et, si elles ne parviennent pas à un accord ou si aucune entité de REL compétente n'est identifiée, l'abandon de la procédure;
- des informations sur l'entité ou les entités de REL compétentes pour traiter la plainte si elles sont mentionnées dans le formulaire de plainte électronique.

Avant de soumettre leur plainte à une entité de REL au moyen de la plateforme de RLL, les consommateurs devraient être encouragés par les États membres à prendre contact avec le professionnel par tout moyen approprié, en vue de rechercher une **solution amiable.**

Une entité de REL qui a accepté de traiter un litige **ne devra pas exiger la présence physique des parties** ou de leurs représentants, à moins que ses règles de procédure prévoient cette possibilité et que les parties en conviennent.

Information des consommateurs : les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne et les places de marché en ligne établies dans l'Union devront inclure, sur leur site internet, **un lien électronique vers la plateforme de RLL**. Ce lien devra être aisément accessible aux consommateurs. Les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne indiqueront aussi leur adresse électronique

Les États membres devront encourager les associations de consommateurs et les associations professionnelles à fournir un lien électronique vers la plateforme de RLL.

Règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

2011/0374(COD) - 21/05/2013 - Acte final

OBJECTIF : mettre en place un nouveau système de règlement en ligne des litiges par voie extrajudiciaire pour les consommateurs.

ACTE LÉGISLATIF : Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

CONTENU : le règlement a pour objectif de **la mise en place d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges** («plateforme de RLL») facilitant le règlement indépendant, impartial, transparent, efficace, rapide et équitable, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

Le règlement s'appliquera au règlement extrajudiciaire de litiges concernant des obligations contractuelles découlant de **contrats de vente ou de service en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union et un professionnel établi dans l'Union**, par l'intermédiaire d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) figurant sur la liste établie conformément à la directive 2013/11/UE et au moyen de la plateforme de RLL.

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : la plateforme de RLL est un **guichet unique** pour les consommateurs et les professionnels souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, des litiges relevant du règlement. Elle consistera en un **site internet interactif accessible en ligne et gratuitement dans toutes les langues officielles** des institutions de l'Union. La plateforme de RLL devra être accessible notamment via le portail «L'Europe est à vous» créé conformément à la décision 2004/387/CE.

La Commission développera la plateforme et sera responsable de son fonctionnement, y compris de toutes les fonctions de traduction nécessaires, ainsi que de sa maintenance, de son financement et de la sécurité des données.

Le développement de la plateforme de RLL devra se faire dans le **respect de la vie privée des utilisateurs dès la phase de la conception** (protection intégrée de la vie privée) et la plateforme devra être **accessible à tous et utilisable par tous**, y compris les utilisateurs vulnérables (conception universelle), dans la mesure du possible.

Fonctions de la plateforme : la plateforme devra :

- fournir des **informations générales** sur le règlement extrajudiciaire des litiges contractuels découlant de contrats de vente ou de service en ligne entre consommateurs et professionnels ;
- permettre aux consommateurs et aux professionnels de déposer des plaintes en remplissant un **formulaire électronique de plainte** disponible dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union et de joindre des pièces pertinentes ;
- transmettre les plaintes à une entité de REL compétente pour traiter le litige ;
- proposer gratuitement un **outil de gestion électronique des affaires** qui permette aux entités de REL de mener la procédure de règlement des litiges avec les parties par l'intermédiaire de la plateforme de RLL.

Tests de la plateforme de RLL : au plus tard le 9 juin 2015, la Commission testera les fonctionnalités techniques et la convivialité de la plateforme de RLL et du formulaire de plainte, y compris en ce qui concerne la traduction.

Réseau de points de contact pour le RLL : chaque point de contact pour le RLL devra comprendre au moins deux conseillers pour le RLL. Les points de contact **apporteront leur aide** en facilitant, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente, ce qui consistera, notamment, à : i) aider à introduire la plainte et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents; ii) fournir aux parties et aux entités de REL des informations générales sur les droits des consommateurs et des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de REL identifiées.

Introduction d'une plainte : le formulaire de plainte devra être **facile d'utilisation et aisément accessible** sur la plateforme de RLL. Une plainte introduite sur la plateforme de RLL sera traitée si toutes les rubriques nécessaires du formulaire de plainte électronique ont été remplies.

Dès réception du formulaire de plainte intégralement rempli, la plateforme de RLL transmettra au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, sans délai et dans une des langues officielles des institutions de l'Union choisie par cette partie, la plainte accompagnée d'un certain nombre de données, comme par exemple :

- la nécessité pour les parties de convenir d'une entité de REL à laquelle la plainte doit être transmise et, si elles ne parviennent pas à un accord ou si aucune entité de REL compétente n'est identifiée, l'abandon de la procédure;
- des informations sur l'entité ou les entités de REL compétentes pour traiter la plainte si elles sont mentionnées dans le formulaire de plainte électronique.

Avant de soumettre leur plainte à une entité de REL au moyen de la plateforme de RLL, les consommateurs seront encouragés par les États membres à prendre contact avec le professionnel par tout moyen approprié, **en vue de rechercher une solution amiable**.

Information des consommateurs : les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne et les places de marché en ligne établies dans l'Union devront inclure, sur leur site internet, un lien électronique vers la plateforme de RLL. Ce lien devra être aisément accessible aux consommateurs.

Rapports : au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les trois ans, la Commission présentera un rapport sur l'application du règlement, en particulier sur la convivialité du formulaire de plainte et sur la nécessité éventuelle d'adapter la liste des informations à fournir lors de l'introduction d'une plainte.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 08/07/2013.

APPLICATION : partir du 09/01/2016, à l'exception des certaines dispositions.

ACTES DÉLÉGUÉS : la Commission peut adopter des actes délégués afin de prendre en compte les critères selon lesquels les entités de REL définissent leur domaine de compétence respectif. Le pouvoir d'adopter de tels actes est conféré à la Commission pour une **durée indéterminée à compter du 8 juillet 2013**. Le Parlement européen ou le Conseil peuvent formuler des objections à l'égard d'un acte délégué dans un délai de deux mois à compter de la date de notification (ce délai pouvant être prolongé de deux mois). Si le Parlement européen ou le Conseil formulent des objections, l'acte délégué n'entre pas en vigueur.