

Informations de base	
2023/0376(COD)	Procédure terminée
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	
Modification de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation Modification Directive 2013/11 2011/0373(COD) Modification Directive 2015/2302 2013/0246(COD) Modification Directive 2020/1828 2018/0089(COD) Modification Directive 2019/2161 2018/0090(COD)	
Subject	
3.45.05 Politique de l'entreprise, commerce électronique, service après-vente, distribution 4.50 Tourisme 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	BALLARÍN CEREZA Laura (S&D)	13/09/2024
		Rapporteur(e) fictif/fictive VAIDERE Inese (EPP) TUREK Filip (PfE) PIPEREA Gheorghe (ECR) YON-COURTIN Stéphanie (Renew) LANGENSIEPEN Katrin (Greens/EFA) GEDIN Hanna (The Left)	
Commission au fond précédente			
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	BALLARÍN CEREZA Laura (S&D)	10/11/2023
Commission pour avis précédent(e)			
	TRAN Transports et tourisme		09/11/2023

		MONTEIRO DE AGUIAR Cláudia (EPP)	
	JURI Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
Conseil de l'Union européenne			
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Justice et consommateurs	REYNDERS Didier	
Comité économique et social européen			

Evénements clés			
Date	Événement	Référence	Résumé
17/10/2023	Publication de la proposition législative	COM(2023)0649	 Résumé
20/11/2023	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
22/02/2024	Vote en commission, 1ère lecture		
26/02/2024	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A9-0060/2024	 Résumé
11/03/2024	Débat en plénière		
13/03/2024	Décision du Parlement, 1ère lecture	T9-0139/2024	 Résumé
13/03/2024	Résultat du vote au parlement		
13/11/2024	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
28/01/2025	Ouverture des négociations interinstitutionnelles après 1ère lecture par la commission parlementaire		
10/02/2025	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 72)		
25/09/2025	Approbation en commission du texte accordé aux négociations interinstitutionnelles en 2ème lecture précoce	PE776.994 PE779.526	
20/11/2025	Publication de la position du Conseil	11778/1/2025	
27/11/2025	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
04/12/2025	Vote en commission, 2ème lecture		
05/12/2025	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A10-0249/2025	
16/12/2025	Décision du Parlement, 2ème lecture	T10-0318/2025	 Résumé
16/12/2025	Résultat du vote au parlement		
16/12/2025	Signature de l'acte final		
30/12/2025	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2023/0376(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Directive
Modifications et abrogations	Modification Directive 2013/11 2011/0373(COD) Modification Directive 2015/2302 2013/0246(COD) Modification Directive 2020/1828 2018/0089(COD) Modification Directive 2019/2161 2018/0090(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 114
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/10/01327

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE757.840	20/12/2023	
Amendements déposés en commission		PE758.715	29/01/2024	
Amendements déposés en commission		PE759.662	21/02/2024	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A9-0060/2024	26/02/2024	Résumé
Avis de la commission	TRAN	PE758.110	28/02/2024	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T9-0139/2024	13/03/2024	Résumé
Texte convenu lors de négociations interinstitutionnelles		PE776.994	17/09/2025	
Lettre de la commission parlementaire confirmant l'accord interinstitutionnel		PE779.526	02/10/2025	
Projet de rapport de la commission		PE781.128	27/11/2025	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A10-0249/2025	05/12/2025	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T10-0318/2025	16/12/2025	Résumé

Conseil de l'Union				
Type de document	Référence	Date	Résumé	
Position du Conseil	11778/1/2025	20/11/2025		
Projet d'acte final	00061/2025/LEX	08/12/2025		
Commission Européenne				

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2023)0649 	17/10/2023	Résumé
Document annexé à la procédure	SEC(2023)0347 	17/10/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0334 	17/10/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0335 	17/10/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0337 	17/10/2023	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2024)350	22/07/2024	
Communication de la Commission sur la position du Conseil	COM(2025)0742 	26/11/2025	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES4939/2023	14/02/2024	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Service de recherche du PE	Briefing	06/02/2024
Commission européenne	EUR-Lex	

Réunions avec des représentant(e)s d'intérêts, publiées conformément au règlement intérieur

Rapporteur(e)s, rapporteur(e)s fictifs/fictives et président(e)s des commissions

Transparence				
Nom	Rôle	Commission	Date	Représentant(e)s d'intérêts
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	25/06/2025	DG for EU German Ministry of Justice and Consumer Protection Dr Thiemrodt
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	24/01/2025	Agència Catalana de Consum
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	09/01/2025	Permanent Representation of the Federal Republic of Germany to the European Union
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	09/01/2025	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	07/10/2024	Independent Retail Europe (formerly UGAL - Union of Groups of Independent Retailers of Europe)
BALLARÍN CEREZA	Rapporteur			

Laura	(e)	IMCO	07/02/2024	Adigital
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	16/01/2024	EuroCommerce
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	Ecommerce Europe
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	BEUC
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	European Advertising Standards Alliance
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	Business Europe
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	Agencia Catalana de Consum
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	European Consumer Center Sweden
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	facua - consumidores en accion
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	Centro Europeu do Consumidor Portugal
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	05/12/2023	European Consumer Center Germany
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	04/12/2023	facua - consumidores en accion
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	28/11/2023	BEUC
BALLARÍN CEREZA Laura	Rapporteur (e)	IMCO	24/11/2023	Amazon Europe Core SARL

Autres membres

Transparence		
Nom	Date	Représentant(e)s d'intérêts
WALSMANN Marion	04/10/2024	Ständige Vertretung Deutschlands bei der EU

Acte final
Directive 2025/2647 JO OJ L 30.12.2025

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.

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.

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.

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.