COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2011
COM(2011) 791 final

COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL ET AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN

Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le marché unique

1. DES MOYENS DE RECOURS EFFICACES SONT NECESSAIRES

La «stratégie Europe 2020» indique qu'un marché unique plus solide, plus approfondi et plus étendu est essentiel pour la croissance et la création d'emplois. Pour atteindre ce triple objectif, le marché unique doit s'adapter à une nouvelle réalité caractérisée, notamment, par le recours croissant à l'internet comme canal de distribution et par l'émergence de nouveaux types de services. Les consommateurs n'ont pas toute confiance dans le marché unique parce qu'ils doutent de la possibilité de résoudre efficacement les problèmes liés à l'achat de biens et de services susceptibles de se poser. La présente communication explique en quoi les propositions de la Commission relatives au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et au règlement en ligne des litiges (RLL) contribuent à favoriser l'accès à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges rapides, bon marché et efficaces, l'objectif étant de faire des consommateurs des acteurs du marché unique et de les placer au cœur de celui-ci. Les propositions font partie des douze actions clés de l'Acte pour le marché unique[1].

Ainsi qu'il est indiqué dans le rapport Monti sur «Une nouvelle stratégie pour le marché unique»[2] et dans l'Acte pour le marché unique, le marché unique incarne un idéal, celui d'un espace transnational à l'intérieur duquel les citoyens et les entreprises peuvent se déplacer et exercer leurs droits librement, ce qui suppose aussi, naturellement, de pouvoir effectuer des transactions transfrontalières. Or, le marché unique présente encore de nombreux obstacles pour les consommateurs et les entreprises.

Dans l'Union européenne, les consommateurs bénéficient d'un niveau de protection élevé, mais ils éprouvent toujours des difficultés à faire valoir leurs droits. Des études récentes révèlent que, dans l'Union européenne, le nombre de litiges faisant l'objet d'une procédure de règlement extrajudiciaire, notamment en ligne, a augmenté pour atteindre 530 000 en 2008, contre 410 000 en 2006[3]. Il n'en reste pas moins que 5 % à peine des consommateurs européens ont fait appel à un organe de REL en 2010[4] et que seuls 9 % des entreprises indiquent avoir déjà eu recours à ce type de solution[5]. Le nombre de litiges liés à des transactions transfrontalières est en hausse[6]. Pourtant, à l'heure actuelle la majorité des réclamations de consommateurs reste sans solution. Les voies de recours extrajudiciaires existantes, qui offrent un moyen simple, efficace et peu onéreux de régler des litiges, ne sont pas encore pleinement exploitées.

---

1 Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions: «L'Acte pour le marché unique — Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance — Ensemble pour une nouvelle croissance», COM(2011) 206 final, p. 9.

2 Rapport de M. Mario Monti au président de la Commission européenne du 9 juin 2010, intitulé «Une nouvelle stratégie pour le marché unique».

3 Étude sur le règlement extrajudiciaire des litiges, p. 8; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf.

4 Eurobaromètre 342, p. 184.

5 Eurobaromètre 300, p. 76.

6 En 2009, les centres européens des consommateurs (CEC) ont reçu au total 35 000 réclamations liées à des transactions transfrontalières, soit 55 % de plus qu'en 2005. En 2009 et 2010, plus de 55 % des réclamations étaient liées à des transactions en ligne, proportion qui a doublé depuis 2006. Le réseau FIN-NET a fait état de 1 542 litiges traités par 38 membres en 2009, et de 1 800 litiges traités par 32 membres en 2010.

Il est avéré que les consommateurs n'exploitent pas pleinement les possibilités que leur offre le marché unique, notamment une gamme de produits plus vaste et des prix et une qualité plus compétitifs. Pour l'heure, les consommateurs hésitent à faire des achats dans d'autres pays que le leur, par crainte de ne pouvoir trouver aisément de solution en cas de problème[7].

Des données empiriques révèlent qu'avant d'introduire une action en justice, le consommateur se pose la question de savoir combien il lui en coûtera en temps, en argent et en efforts pour obtenir réparation, puis pèse le pour et le contre compte tenu du montant en jeu[8]. Face à la complexité de la législation régissant les litiges, notamment ceux liés à des transactions transfrontalières, le consommateur est rarement convaincu qu'une action en justice est la solution, de sorte qu'il y renoncera dans la plupart des cas si le premier contact avec le professionnel n'a pas été concluant.

De même, les entreprises, notamment les petites entreprises, redoutent d'avoir affaire à des systèmes juridiques et judiciaires qu'elles connaissent mal[9]. Il s'ensuit qu'elles s'abstiennent souvent de s'aventurer sur de nouveaux marchés qui leur donneraient accès à de nouveaux clients et l'occasion de se développer. Ce manque de confiance se répercute sur la compétitivité des entreprises.

La croissance du commerce en ligne a augmenté le nombre d'occasions manquées: l'internet offre à toute entreprise une vitrine donnant sur le monde et permet aux consommateurs de faire des achats au moyen de leur ordinateur portable avec autant de facilité que s'ils étaient dans leur magasin habituel. Il reste que le commerce en ligne, notamment transfrontière, a toujours du mal à décoller en Europe.

Pour remédier à cette situation et améliorer les voies de recours dans le marché intérieur, la Commission doit, notamment, accroître la disponibilité des organes de REL et faire en sorte qu'ils soient davantage sollicités. Le REL est une solution de rechange rapide et bon marché pour les consommateurs et les entreprises désireux de régler un litige. La grande majorité des procédures de REL sont gratuites pour les consommateurs ou entraînent des frais modérés (inférieurs à cinquante euros). La plupart des litiges dont sont saisis les organes de REL sont tranchés en l'espace de quatre-vingt-dix jours[10].

La plupart des consommateurs ayant engagé une procédure de REL gardent le souvenir d'une procédure simple et transparente, à l'occasion de laquelle ils ont bénéficié d'une aide et de conseils[11]. Pour régler un litige, les consommateurs sont donc plus disposés à faire appel à un organe de REL qu'à introduire une action en justice. Les entreprises aussi préfèrent la

---

7 Eurobaromètre 252, p. 55: 71 % des consommateurs estiment qu'il est plus difficile de résoudre un problème résultant d'un achat à l'étranger que d'un achat dans leur pays.

8 Eurobaromètre 342: 39 % des consommateurs européens n'ont pas introduit de recours en justice à la suite d'un problème parce que le montant en jeu était trop modique ou parce que les frais de procédure auraient été trop élevés par rapport à ce montant.

9 Eurobaromètre Flash 224 sur les attitudes des entreprises à l'égard des ventes transfrontalières et de la protection des consommateurs («*Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection*»), Gallup Organisation, 2008; http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf. Pour 59 % des entreprises, le risque d'avoir à supporter des frais de traitement des réclamations ou de règlement des litiges plus élevés à l'échelon transnational qu'à l'échelon national constitue un obstacle important ou très important qui les décourage de vendre leurs produits en dehors du périmètre national.

10 Voir étude sur le règlement extrajudiciaire des litiges, p. 8.

11 Voir étude intitulée «*Consumer redress in the EU: consumer experiences, perceptions and choices*», TNS qual, 2009, p. 48.

première solution à la seconde, et celles qui ont déjà utilisé la procédure de REL le referaient si nécessaire[12].

Il reste que l'hétérogénéité et la disponibilité géographique et sectorielle inégale des organes de REL empêchent les consommateurs et les entreprises d'en exploiter tout le potentiel. Dans certains États membres, il n'existe pas encore d'organes de REL. Dans d'autres, les organes de REL existants ne couvrent qu'une partie du territoire ou ne sont compétents que pour des secteurs particuliers du commerce de détail. Cette situation est source de complexité, complexité qui nuit à l'efficacité de ces organes et dissuade les consommateurs et les entreprises d'y faire appel. En outre, les consommateurs et les entreprises ignorent souvent qu'elles peuvent faire appel à un organe de REL pour régler un litige ou ignorent si leur litige relève de la compétence d'un organe de REL donné.

La Commission s'emploie à promouvoir le REL depuis plus de dix ans. Les deux recommandations adoptées par la Commission en 1998[13] et en 2001[14] ont eu des retombées positives en ce sens qu'elles ont, notamment, établi un certain nombre de critères qualitatifs de base que les organes de REL sont invités à respecter. Or, comme l'illustre ce qui précède, c'est insuffisant pour que les consommateurs aient confiance dans le marché unique.

Pour exploiter tout le potentiel du marché unique en tant que moteur de la croissance économique de l'Europe, il est nécessaire de prendre des mesures législatives qui garantissent que chaque consommateur européen peut faire appel à un organe de REL approprié pour régler un litige, quel que soit le secteur concerné et que l'achat ait été effectué dans son pays ou dans un autre État membre.

Pour remédier aux problèmes de «décollage» du commerce en ligne en Europe, la «stratégie numérique pour l'Europe», notamment, a préconisé l'adoption de mesures à l'échelle de l'Union visant à améliorer les dispositifs de REL et a annoncé que la Commission entendait proposer «un moyen de recours en ligne à l'échelle de l'UE pour le commerce électronique» de manière à ce que les achats en ligne inspirent confiance, confiance qui fait cruellement défaut.

Pour atteindre ces objectifs sans imposer de charges excessives et inutiles aux États membres, la Commission propose des mesures de nature législative qui s'appuient sur les organes qui existent déjà dans les États membres.

Cette démarche s'impose non seulement parce que les organes de règlement des litiges sont plus efficaces lorsqu'ils sont implantés localement, mais aussi en vue de laisser aux États membres la marge nécessaire pour décider du meilleur moyen de remplir leurs obligations. Ainsi, les États membres qui ne disposent pas d'organes de REL ne sont pas tenus de faire en sorte qu'un organe de REL soit créé pour chaque secteur du commerce de détail; ils peuvent

---

[12] Eurobaromètre 300, p. 79: 54 % préfèrent le REL et 82 % des entreprises ayant déjà utilisé la procédure de REL le referaient si nécessaire. La satisfaction des entreprises l'atteste également: 76 % de celles qui ont eu recours à ce mode de règlement des litiges l'ont jugé satisfaisant; panel d'entreprises européennes (EBTP), http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_fr.htm.

[13] Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L 115 du 17.4.1998, p. 31).

[14] Recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (JO L 109 du 19.4.2001, p. 56).

opter à la place pour un organe transsectoriel unique ou supplétif qui comblera les lacunes en matière d'offre de REL sur leur territoire.

Ainsi, la présente communication est accompagnée de deux propositions législatives, l'une sur le REL et l'autre sur le RLL. Ces propositions visent à permettre aux consommateurs d'obtenir réparation plus aisément dans le marché unique en cas de litiges résultant d'achats en ligne ou hors ligne; elles contribuent donc bien à la croissance et à la stabilité économique en ce sens qu'elles favorisent la demande de biens et de services.

Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figure parmi les propositions stratégiques de la Commission dans son programme de travail pour 2011[15]. Dans l'Acte pour le marché unique[16], l'adoption de mesures législatives sur le REL et le RLL est considérée comme l'une des actions clés à mener à bien pour relancer la croissance et renforcer la confiance des consommateurs dans le marché unique.

Cette intention a reçu l'aval des décideurs au plus haut niveau. Le Parlement européen[17] et le Conseil[18] ont tous deux souscrit au projet de mesures législatives de l'Union dans le domaine du REL et du RLL. En outre, au printemps et en octobre 2011, le Conseil européen a demandé qu'un train de mesures législatives soit adopté avant la fin de 2012 pour imprimer un nouvel élan au marché unique[19]; les actes proposés font partie de ce train de mesures.

Les actes législatifs proposés portent sur les litiges de nature contractuelle entre des consommateurs et des professionnels (fournisseurs de biens ou prestataires de services). Ils concernent aussi les réclamations introduites par des consommateurs contre des professionnels et celles introduites par des professionnels contre des consommateurs. En revanche, ils ne portent pas sur les litiges entre entreprises. Les relations entre les consommateurs et les entreprises diffèrent de celles entre entreprises: les relations asymétriques entre les professionnels et les consommateurs ont donné lieu à une réglementation particulière en matière de protection des consommateurs (notamment en ce qui concerne l'information des consommateurs), laquelle régit les transactions entre ces deux catégories d'acteurs. Lors des consultations publiques menées par la Commission, tous les intervenants (entreprises, consommateurs et pouvoirs publics nationaux) ont indiqué que la législation de l'Union sur le REL devrait aussi tenir compte de ces particularités et prévoir des mesures particulières pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Il importe également d'encourager le développement de réseaux européens d'organes de REL en vue de faciliter le règlement des litiges transfrontaliers. Il convient que les organes nationaux de REL deviennent membres de réseaux européens sectoriels existants de manière à ce que ces derniers puissent fonctionner efficacement et couvrir la demande de ce type de moyens de recours pour les litiges transfrontaliers survenant dans ces secteurs [par exemple, le réseau FIN-NET (réseau pour le règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur des

---

15 Programme de travail législatif de la Commission pour 2011 – COM(2010) 623.

16 «L'Acte pour le marché unique» – COM(2011) 206, p. 9.

17 Résolution du Parlement européen du 6 avril 2011 sur la gouvernance et le partenariat dans le marché unique [2010/2289(INI)].

18 Conclusions du Conseil «Compétitivité» du 30 mai 2011 sur les priorités pour la relance du marché unique (doc.10993/11).

19 Conclusions du Conseil européen des 24 et 25 mars 2011 (doc. EUCO 10/11) et du Conseil européen du 23 octobre 2011 (doc. EUCO 52/11).

services financiers[20]) se compose d'organes de REL qui traitent les litiges transfrontaliers entre des consommateurs et des prestataires de services financiers].

Par ailleurs, on a vu ces dernières années un certain nombre d'initiatives visant à la création d'organes de REL transnationaux dans l'Union, l'objectif étant de permettre aux professionnels de toute l'Europe d'adhérer à un seul et même organe établi dans un État membre[21]. Il convient de continuer à encourager ce type d'initiatives.

La législation proposée est une étape clé dans la mise en place de systèmes extrajudiciaires effectifs et efficaces. Il convient d'y voir la première d'un ensemble de mesures qui compléteront le cadre régissant le REL, parmi lesquelles figureront le développement de modes de règlement extrajudiciaire collectif des litiges et un moyen de recours collectif européen.

La Commission propose deux initiatives complémentaires l'une de l'autre: une directive sur le REL et un règlement sur le RLL. La directive permettra de disposer dans toute l'Union d'organes de REL de qualité pour tous les litiges de nature contractuelle liés à la vente de biens ou à la prestation de services. Sans ces organes, la plateforme de RLL prévue par le règlement ne pourra bien fonctionner.

1.1. DIRECTIVE RELATIVE AU REL

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation vise à garantir l'existence d'organes de REL de qualité chargés de régler les litiges de nature contractuelle liés à la vente de biens et à la prestation de services par des professionnels.

La directive aborde les trois principaux problèmes recensés à l'issue de la consultation des intéressés, sur la base d'études réalisées au nom de la Commission. Les problèmes sont les suivants:

a) les organes de REL ne couvrent pas tous les secteurs ni tout le territoire de l'Union;

b) les consommateurs et les entreprises connaissent mal les organes de REL et ne sont pas suffisamment informés à leur sujet, ce qui les empêche d'y faire appel, et

c) la qualité des organes de REL est inégale: un grand nombre d'entre eux ne respecte pas les principes de base établis par les deux recommandations de la Commission.

Premièrement, il importera de veiller à ce qu'il existe des organes de REL pour tous les litiges de consommation résultant de transactions réalisées dans le marché unique. La directive vise à garantir la présence d'organes de REL dans toute l'Union, pour tous les litiges de consommation de nature contractuelle liés à la vente de biens ou à la prestation de services.

En outre, le manque d'informations détaillées constitue, tant pour les consommateurs que pour les professionnels, une entrave importante à l'utilisation des mécanismes de REL. Les professionnels devront fournir aux consommateurs des informations sur l'organe de REL

---

20 http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_fr.htm.

21 Par exemple, le service de conciliation ECRCS (*European Car Rental Conciliation Service*), projet pilote lancé en juillet 2010, traite les litiges liés à la location transfrontalière de véhicules en Europe (http://www.leaseurope.org/index.php?page=consumer-redress-service).

compétent en cas de litige. Ils auront également l'obligation d'indiquer aux consommateurs s'ils s'engagent ou non à faire appel à un organe de REL si une réclamation est introduite contre eux.

La directive vise aussi à garantir que les organes de REL respectent un certain nombre de principes de qualité, tels que l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité. Les autorités compétentes des États membres surveilleront les organes de REL et veilleront à ce qu'ils agissent dans le respect de ces principes.

La directive permettra à tout consommateur, quel que soit son lieu de résidence dans l'Union, de faire appel à des organes de REL de qualité en cas de problème lié à l'achat de biens ou de services à un professionnel établi dans l'Union.

1.2. REGLEMENT RELATIF AU RLL

Le règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation vise à permettre aux consommateurs et aux professionnels d'avoir un accès direct à une plateforme en ligne destinée à les aider à régler des litiges de nature contractuelle résultant de transactions électroniques transfrontalières grâce à l'intervention d'un organe de REL se conformant à la directive.

Le règlement établit une «plateforme européenne de règlement en ligne des litiges» («plateforme de RLL»). Cette plateforme, qui sera mise en place par la Commission, sera directement accessible aux consommateurs et aux professionnels; les réclamations qui y seront introduites seront adressées automatiquement à l'organe de REL compétent. La plateforme dépendra donc de la disponibilité d'organes de REL dans tous les États membres.

La plateforme de RLL sera un site web interactif offrant aux consommateurs et aux professionnels un guichet unique de règlement des litiges de nature contractuelle résultant de transactions commerciales transfrontalières en ligne. Elle sera proposée gratuitement dans toutes les langues officielles de l'Union. La plateforme fonctionnera sur la base d'un réseau de facilitateurs pour le RLL.

Les consommateurs et les professionnels pourront introduire une réclamation à l'aide d'un formulaire électronique qui sera à leur disposition sur le site de la plateforme dans toutes les langues officielles de l'Union. Les données indiquées dans le formulaire permettront à la plateforme de trouver les organes de REL susceptibles d'être compétents et de transmettre automatiquement la réclamation à l'organe dont la compétence aura été acceptée par les parties. Ledit organe cherchera une solution au litige, dans le respect de ses règles de procédure. En toute hypothèse, toutes les réclamations reçues par la plateforme de RLL, liées au commerce en ligne, devront être traitées rapidement. Aussi le règlement prévoit-il un délai plus court que le délai d'ordinaire requis pour régler un litige résultant d'une transaction hors ligne.

La plateforme fournira également des informations sur les organes de REL et des renseignements d'ordre général sur le règlement extrajudiciaire des litiges. Les sites web des professionnels renseigneront les consommateurs sur la plateforme de RLL et proposeront un lien électronique vers celle-ci. Les consommateurs à la recherche de biens ou de services sur les sites en question pourront donc, avant de passer commande, se renseigner sur les moyens de recours possibles en cas de problème découlant de la transaction, ce qui leur donnera confiance au moment de décider d'acheter en ligne et dans d'autres États membres.

Le règlement supprimera de la sorte un obstacle de taille à l'achat et à la vente en ligne dans d'autres États membres et libérera ainsi tout le potentiel du commerce électronique. À l'ère du numérique, il importera de permettre aux consommateurs et aux professionnels d'introduire une réclamation en ligne et de traiter les litiges par voie électronique. Cela créera des économies d'échelle, facilitera les choses et accélérera le règlement des litiges transfrontaliers.

2. CE QUE LES MESURES LEGISLATIVES PROPOSEES APPORTERONT

Les exemples ci-après sont inspirés de litiges réels entre des entreprises et des consommateurs.

Anna, citoyenne européenne, a commandé des meubles pour son nouvel appartement chez un vendeur établi dans son pays. Elle a convenu avec le vendeur de faire livrer les meubles chez elle et de payer la moitié du montant en acompte et le solde à la livraison. Lorsque les meubles sont arrivés, Anna a constaté de grosses éraflures sur la table et des taches sur le canapé. Elle refuse à présent de payer le solde et exige que le vendeur remplace la table et le canapé. Le vendeur estime que les meubles ont été livrés en parfait état et exige d'Anna qu'elle remplisse sa part du contrat. Porter l'affaire devant un tribunal sera long et coûteux aussi bien pour Anna que pour le vendeur. Les deux parties cherchent un moyen rapide et peu onéreux de résoudre leur litige[22].

[22] Situation fictive inspirée de faits réels.

Olivier et Éloïse, tous deux citoyens européens, ont réservé en ligne un séjour organisé d'une semaine pour deux dans un autre État membre. Le voyage organisé, proposé par un prestataire de services de cet État membre, comprenait le voyage en avion, l'hébergement à l'hôtel dans une chambre double et le petit-déjeuner. Un acompte de 20 % a été prélevé pour la réservation de l'hôtel.

À leur arrivée à l'hôtel, Olivier et Éloïse ont été informés qu'il n'y avait plus de chambre double disponible et qu'ils devaient payer un supplément de dix euros chacun pour le petit-déjeuner. Ils ont fait part de leur mécontentement au gérant de l'hôtel et lui ont demandé de leur fournir des services conformes à la description qui en était faite sur le site web. Le gérant de l'hôtel n'a pas été en mesure de le faire ni de leur offrir une solution de rechange. Olivier et Éloïse ont demandé à récupérer leur acompte, mais le gérant de l'hôtel a refusé de les rembourser. Le couple a dû trouver un autre hébergement, ce qui lui a occasionné des dépenses supplémentaires.

À leur retour, Olivier et Éloïse ont tenté à plusieurs reprises d'entrer en contact avec l'hôtel et avec le voyagiste pour réclamer leur acompte, mais ils n'ont pu le récupérer. Comme Olivier et Éloïse ne savaient pas à qui s'adresser pour trouver un moyen simple de régler leur litige, ils ont pris contact avec le centre européen des consommateurs (CEC) de leur pays pour lui exposer le problème et y ont introduit une réclamation. Le CEC s'est adressé au CEC de l'État membre du prestataire de services en vue de trouver un moyen de régler le litige avec l'hôtel. L'organe de REL compétent dans le pays du prestataire s'est saisi du dossier dès que le prestataire a accepté la procédure. Après six mois de correspondance et d'appels téléphoniques, le commerçant a accepté de rembourser l'acompte.

Bien qu'Olivier et Éloïse aient fini par récupérer leur argent, la procédure a pris beaucoup de temps. Ils auraient donc aimé avoir à leur disposition une solution rapide, efficace et bon marché pour régler leur litige[23]*.*

Voyons à présent comment, dans les situations décrites ci-dessus, les choses se seraient passées si les actes législatifs proposés par la Commission avaient été applicables.

Anna et le vendeur de meubles ont pu trouver l'organe de REL compétent grâce au reçu remis à Anna lors du versement de l'acompte. L'organe de REL a permis d'éclaircir la situation et une solution à l'amiable a été trouvée. Le vendeur a accepté de remplacer les meubles endommagés et Anna, de son côté, a accepté de verser le solde.

[23] Situation fictive inspirée de faits réels.

Leur séjour terminé, Olivier et Éloïse sont rentrés chez eux et se sont rendus sur le site web sur lequel ils avaient réservé le voyage organisé. Sous la rubrique consacrée aux réclamations des consommateurs, ils ont trouvé une déclaration du professionnel dans laquelle il mentionnait l'organe de REL dont il relevait et s'engageait à recourir au REL pour tout litige de consommation. La déclaration contenait aussi un lien vers la plateforme européenne de RLL. Olivier et Éloïse ont cliqué sur ce lien et sont arrivés automatiquement sur la page de la plateforme. Ils y ont trouvé un formulaire de réclamation électronique, qu'ils ont rempli dans leur langue maternelle. La plateforme a trouvé un organe de REL compétent et leur a transmis des informations détaillées sur lui, notamment sur ses règles de procédure et sur les frais de procédure. Comme toutes ces informations leur ont été fournies dans leur langue maternelle, Olivier et Éloïse ont facilement trouvé tout ce dont ils avaient besoin pour savoir s'ils devaient engager une procédure de REL. Étant donné qu'une action devant l'organe de REL était gratuite pour les consommateurs, le couple a décidé d'engager la procédure.

Tout s'est déroulé en ligne sur la plateforme de RLL, et Olivier et Éloïse ont été informés de l'évolution du dossier tout au long de la procédure.

Trente jours plus tard, Olivier et Éloïse ont reçu un message par l'intermédiaire de la plateforme les informant qu'une décision avait été prise et que le prestataire de services acceptait de rembourser l'acompte. Leur litige a été réglé rapidement, sans qu'ils doivent débourser un sou. Quelques semaines plus tard, le montant de l'acompte était viré sur leur compte.

3. GESTION DU TRAIN DE MESURES

Aux fins de la bonne application de la directive, la qualité des services fournis par les organes de REL aux consommateurs et aux professionnels sera surveillée étroitement dans chaque État membre. Les autorités nationales compétentes s'assureront, notamment, que les organes de REL respectent les critères de qualité établis par la directive. En outre, elles publieront régulièrement des rapports sur l'évolution et le fonctionnement des organes de REL. Enfin, la Commission rédigera tous les trois ans un rapport sur l'application de la directive, qu'elle transmettra au Parlement européen et au Conseil.

Comme cela a déjà été précisé, le fonctionnement de la plateforme de RLL est lié à la mise en œuvre correcte de la directive. Lorsque les États membres seront intégralement couverts par des organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation de nature contractuelle liés à la vente de biens ou à la prestation de services, la plateforme de RLL pourra fonctionner à plein et remplir sa mission.

La plateforme entrera donc en service après la date limite de transposition de la directive relative au REL par les États membres.

Pour que la plateforme puisse fonctionner, il est nécessaire d'élaborer des applications informatiques qui permettront, notamment, la transmission électronique des réclamations et la gestion des dossiers sur la plateforme. Les applications informatiques nécessaires seront mises au point et prêtes à l'emploi à la mise en service de la plateforme.

4. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

En plus de ces actions et parallèlement à celles-ci, la Commission prendra un certain nombre de mesures d'accompagnement destinées à améliorer l'accès des consommateurs et des professionnels à des organes de REL de qualité et à faire en sorte qu'ils y recourent davantage.

4.1. INFORMATION

Il est essentiel de fournir des informations précises et ciblées sur les nouvelles mesures aux consommateurs, aux professionnels, aux organes de REL nationaux et aux autorités des États membres pour mieux leur faire connaître ce type de moyen de recours et faire en sorte que les consommateurs et les professionnels profitent pleinement d'organes de REL de qualité.

Consommateurs

En ce qui concerne les consommateurs, la Commission organisera des campagnes d'information en collaboration avec des organisations nationales de défense des consommateurs et diffusera des informations au moyen de sites web et de brochures. Du matériel audiovisuel sera également utilisé pour attirer l'attention des intéressés et inciter les consommateurs à se renseigner sur le REL. La Commission placera ce matériel sur son site web, qui contiendra toutes les informations utiles.

Professionnels

Les associations professionnelles nationales et européennes seront invitées à coordonner et à organiser des ateliers et des conférences destinées à informer les professionnels – surtout les PME – des obligations qui leur incomberont en vertu de la nouvelle législation. En outre, le rassemblement de professionnels – de PME surtout – de toute l'Union permettra à ceux-ci d'échanger des pratiques exemplaires, favorisera la concurrence et améliorera le traitement des réclamations par les entreprises.

En ce qui concerne les PME, l'accent sera mis sur la diffusion d'informations et sur les formations relatives aux procédures de REL et de RLL, aux droits des consommateurs et aux obligations des opérateurs économiques. Des réseaux, comme le Réseau Entreprise Europe, apporteront une aide particulière en matière de formation et d'information sur les problèmes transfrontaliers qui se présentent dans ce contexte. Mieux informés, les professionnels, en particulier les PME, contribueront au succès des mécanismes de REL et de la plateforme de RLL et ils préviendront les litiges ou réduiront au maximum leur nombre.

Organes de REL nationaux

Les organes de REL seront informés des modifications apportées par le train de mesures législatives grâce à un contact direct avec d'autres organes de REL ou par les services ministériels chargés des questions européennes liées à la défense des consommateurs dans les États membres.

États membres

La directive proposée imposera aux États membres de veiller à ce que les dispositions relatives à la couverture et à la qualité des organes de REL établis sur leur territoire et aux informations à communiquer soient appliquées convenablement dans le délai imparti. La

Commission est consciente de la nécessité, pour y parvenir, de collaborer très tôt avec les autorités nationales.

4.2. FORMATION

Pour que la directive soit pleinement mise en œuvre et que la plateforme de RLL soit immédiatement opérationnelle, il est impératif de former le personnel des organes de REL nationaux: ces organes seront informés des critères de qualité qu'ils seront tenus de respecter et de l'obligation de s'inscrire sur la plateforme de RLL. Par ailleurs, le réseau des centres européens des consommateurs (réseau CEC)[24] servira aussi de relais pour les consommateurs et les aidera à obtenir des informations sur le fonctionnement de la plateforme.

5. ACTION NECESSAIRE

Les deux instruments législatifs proposés sont destinés à renforcer la confiance que les consommateurs ont dans le marché unique et à leur simplifier la vie.

Lorsque ces instruments auront été adoptés et mis en œuvre, les consommateurs devraient avoir accès à des organes de REL de qualité pour les litiges de nature contractuelle résultant de transactions, qu'elles aient été effectuées en ligne ou hors ligne, dans leur pays ou dans un autre. Ils pourront aisément trouver l'organe de REL compétent. Les consommateurs seront moins réticents à l'idée de s'engager dans des transactions transfrontalières et s'intéresseront davantage aux possibilités d'achats existant dans d'autres États membres.

Le train de mesures législatives se traduira par des avantages considérables aussi pour les professionnels, qui pourront s'épargner de longues et coûteuses procédures judiciaires et préserver et soigner leur réputation. Ces mesures devraient améliorer la situation des professionnels et leur permettre de proposer une plus large gamme de produits et de services sur l'internet dans la mesure où ils sauront qu'il existe un moyen de recours en ligne efficace. Les entreprises, et notamment les PME, seront donc davantage incitées à améliorer également leurs propres procédures de traitement des réclamations, ce qui profitera aussi à la concurrence dans le marché unique.

Les colégislateurs sont invités à adopter les deux propositions législatives avant la fin de 2012, de manière à ce que cette action clé de l'Acte pour le marché unique puisse, comme les onze autres actions clés dudit acte, être avalisée, à l'échelon de l'Union, à temps pour le trentième anniversaire du marché unique. En offrant aux consommateurs et aux professionnels la possibilité de recourir, s'ils le souhaitent, à des moyens extrajudiciaires pour régler leurs litiges, l'Union européenne franchit une étape de plus dans le renforcement du marché unique tout en plaçant le consommateur au cœur de celui-ci.

[24] http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_fr.htm.