COM(2023) 649 final

ASSEMBLÉE NATIONALE

QUINZIÈME LÉGISLATURE

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2023/2024

Reçu à la Présidence de l'Assemblée nationale
le 09 novembre 2023

Enregistré à la Présidence du Sénat
le 09 novembre 2023

TEXTE SOUMIS EN APPLICATION DE L'ARTICLE 88-4 DE LA CONSTITUTION

PAR LE GOUVERNEMENT,

À L'ASSEMBLÉE NATIONALE ET AU SÉNAT

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

E 18307

COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

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

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} - {SWD(2023) 337 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

Justification et objectifs de la proposition

La directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC)[1] permet aux consommateurs de l'UE de régler les litiges découlant d'obligations contractuelles qui les opposent à des professionnels établis dans l'UE au moyen de procédures extrajudiciaires de qualité. Elle vise principalement à garantir la possibilité, dans tous les États membres, de s'adresser à des entités de REL respectant des critères qualitatifs communs afin de régler rapidement, à l'amiable, à moindre coût et de manière équitable, des litiges concernant tous les secteurs du marché de consommation. Cette législation a été essentielle pour assurer un niveau élevé de protection des consommateurs au sein du marché intérieur, grâce auquel les consommateurs sont à même de régler des litiges portant sur des montants peu élevés alors qu'ils hésitent à saisir les tribunaux en raison du coût et du temps que cela pourrait représenter. Quant aux professionnels, la directive les aide à conserver une bonne réputation en prenant part aux procédures de REL et en se conformant à l'issue de celles-ci.

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. Cela va hélas de pair avec une exposition accrue à des pratiques déloyales – au moyen d'interfaces en ligne – ayant pour objet ou pour effet d'altérer ou de compromettre de manière substantielle la capacité des utilisateurs du service à poser des choix ou à prendre des décisions de manière autonome et éclairée (interfaces truquées), à la publicité cachée, à de faux avis, à des présentations de prix fallacieuses ou à l'absence d'informations précontractuelles importantes. Ces tendances ont aussi une certaine incidence sur les achats hors ligne, les consommateurs étant de plus en plus influencés par le marketing numérique, qui influe sur leurs affinités avec des marques et des professionnels spécifiques. Cette évolution nuit à la confiance des consommateurs envers les marchés numériques et exploite leurs faiblesses. 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 en raison de plusieurs éléments, tels que les coûts, la complexité des procédures, la langue et le droit applicable. 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. L'approche fondée sur une harmonisation minimale suivie par la directive relative au RELC a permis aux États membres d'élaborer leur propre cadre en matière de REL en fonction de leur culture, des investissements, des ressources, des infrastructures, du niveau de sensibilisation, etc. Dans ce contexte, la Commission a annoncé le train de mesures relatives à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs dans le cadre de son programme de travail législatif pour 2023[2], qui prévoyait des propositions de la

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32013L0011

[2] Voir la ligne nº 8 de l'annexe II (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

Commission comprenant des modifications ciblées de la directive relative au RELC et l'abrogation du règlement relatif au règlement en ligne des litiges (RLL)[3]

La présente proposition vise à **maintenir l'approche actuelle fondée sur une harmonisation minimale** et à la modifier uniquement pour qu'elle soit mieux adaptée aux marchés de consommation modernes.

Les objectifs de la directive relative au RELC révisée sont les suivants:

- adapter le cadre applicable au RELC aux marchés numériques, en couvrant explicitement un large éventail de droits des consommateurs de l'UE susceptibles de ne pas être décrits explicitement dans les contrats ou ayant trait à des phases précontractuelles;
- renforcer le recours au règlement extrajudiciaire dans le cas des litiges transfrontaliers en apportant une assistance plus personnalisée aux consommateurs et aux professionnels;
- simplifier les procédures de REL dans l'intérêt de l'ensemble des acteurs, notamment en réduisant les obligations déclaratives incombant aux entités de REL et les obligations d'information imposées aux professionnels, tout en encourageant ces derniers à renforcer leur engagement à répondre aux demandes de REL en introduisant une obligation de réponse.

Les aspects suivants sont définis dans la présente proposition en vue de la réalisation de ces objectifs:

- **champ d'application:** la portée matérielle et géographique de la directive relative au RELC est précisée et élargie afin de couvrir tous les types de litiges relevant du droit de la consommation de l'UE (et de ne pas limiter ladite directive aux litiges de nature contractuelle);
- l'un des problèmes concernant l'actuelle directive réside dans le fait que son champ d'application est défini de manière restrictive et risque donc d'exclure les litiges ayant trait à des phases précontractuelles ou à des droits légaux, tels que le changement de prestataire de services ou la protection contre le blocage géographique;
- il convient également de couvrir les litiges opposant des consommateurs de l'UE à des professionnels de pays tiers (qui seront en mesure de prendre part aux procédures de REL sur une base volontaire, à l'instar des professionnels de l'UE);
- **obligation de réponse**: les professionnels seront tenus de répondre aux demandes émanant d'une entité de REL, qu'ils aient ou non l'intention de prendre part à la procédure de REL proposée (mais sans qu'une telle participation leur soit imposée);
- **obligations en matière d'information**: 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;

[3] Règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLL); https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013R0

- **REL transfrontalier**: les instances compétentes, et en particulier les Centres européens des consommateurs (CEC), se voient confier un nouveau rôle, consistant à aider les consommateurs dans le cadre des litiges transfrontaliers, tandis que la Commission doit 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.

Dans sa communication intitulée «La compétitivité à long terme de l'UE: se projeter au-delà de 2030»[4], la Commission a souligné l'importance de disposer d'un système réglementaire propre à garantir la réalisation à moindre coût des objectifs de l'Union. Elle s'est par conséquent engagée à rationaliser et à simplifier les obligations d'information, en vue de réduire à terme ces contraintes de 25 %, sans compromettre pour autant les objectifs qui leur sont liés, Le réexamen des procédures de REL/RLL s'inscrit donc dans le cadre du train de mesures de rationalisation.

Les obligations d'information jouent un rôle essentiel, en ce qu'elles permettent de veiller à la mise en œuvre correcte de la législation et de suivre dûment cette mise en œuvre. Dans l'ensemble, leurs coûts sont largement compensés par les avantages qu'elles procurent, en particulier lorsqu'il s'agit d'assurer et de contrôler le respect des principales mesures. Cependant, elles peuvent aussi imposer aux parties prenantes concernées des charges disproportionnées, particulièrement lourdes pour les PME et les microentreprises. Leur accumulation au fil du temps peut donner lieu à des redondances. Certaines obligations font double emploi ou sont obsolètes, leur fréquence et le calendrier peuvent être inefficaces et les méthodes de collecte peuvent être inadaptées. En poursuivant la rationalisation du cadre applicable au REL dans l'ensemble de l'UE, l'initiative devrait permettre de réaliser des économies de coûts et de réduire la charge administrative, tant pour les autorités compétentes en matière de REL que pour les professionnels, conformément au programme REFIT et au principe «un ajout, un retrait», et contribuer à des conditions de concurrence plus équitables pour les professionnels de l'UE et de pays tiers.

Il y a donc lieu, prioritairement, de rationaliser les obligations d'information et d'alléger la charge administrative qu'elles imposent.
Dans ce contexte, la présente proposition vise à simplifier les initiatives incluses dans les voies de recours des consommateurs de la manière suivante:

(a) suppression des obligations d'information en matière de REL imposées aux professionnels;

(b) les entités de REL devraient fournir des rapports d'activités bisannuels, et non annuels, aux autorités compétentes en matière de REL, et elles ne doivent plus rendre compte, le cas échéant, de leur coopération au sein de réseaux d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers;

(c) les entités de REL ne devront plus fournir tous les deux ans aux autorités compétentes une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de REL, des informations sur la formation dispensée à leur personnel, ainsi qu'une appréciation de l'efficacité de la procédure de REL qu'elles proposent et des moyens susceptibles d'améliorer celle-ci.

[4] COM(2023) 168.

Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action

La directive relative au RELC est une directive procédurale. Elle fixe des critères qualitatifs, qui doivent être appliqués de la même manière par les entités de REL dans l'ensemble de l'Union, et définit les procédures permettant aux États membres de délivrer une certification à ces entités, de contrôler si elles respectent ces critères et de garantir un niveau effectif de transparence concernant l'existence et le fonctionnement de ces entités.

Les modifications proposées visent à faire en sorte que tous les litiges de consommation, et en particulier ceux qui surviennent sur les marchés numériques, y compris ceux ayant trait à des obligations non contractuelles, de même que les litiges concernant des droits légaux extracontractuels, puissent être traités par des entités de REL. Ces modifications, qui précisent et élargissent le champ d'application de la directive relative au RELC, renforceront la cohérence entre celle-ci et la législation en vigueur en matière de protection des consommateurs, en permettant aux entités de REL de traiter un éventail de litiges, définis en annexe de ladite directive, plus étendu. Les améliorations apportées auront donc une incidence positive sur la réalisation des objectifs en la matière.

La proposition fait également partie d'un premier train de mesures visant à rationaliser les obligations d'information. Il s'agit d'une étape dans un processus de réexamen exhaustif des obligations d'information, visant à vérifier qu'elles sont toujours pertinentes et à en améliorer l'efficience. La rationalisation introduite par ces mesures n'aura donc pas d'incidence positive sur la réalisation des objectifs dans le domaine d'action concerné. Néanmoins, les économies de coûts et le gain de temps consacré au respect des obligations d'information, qui n'améliorent en aucune manière le processus de REL, profitent aux entreprises et aux entités de REL.

Cohérence avec les autres politiques de l'Union

L'article 21 du règlement relatif à un marché unique des services numériques, qui concerne le règlement extrajudiciaire des litiges, est sans préjudice de la directive relative au RELC (article 21, paragraphe 9). Il régit en outre les modalités de la contestation, par les destinataires de services intermédiaires, de décisions relatives à la modération de contenus prises par l'intermédiaire en cas de contenus illicites ou préjudiciables, y compris lorsque le fournisseur des services décide de ne pas agir à la suite d'une notification. Même si un tel contenu illicite ou un contenu qui est, pour d'autres raisons, incompatible avec les conditions définies par l'intermédiaire peuvent concerner de mauvaises pratiques commerciales de la part d'un professionnel tiers, le litige au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques sera réglé entre l'intermédiaire et le bénéficiaire concerné au moyen de la décision relative à la modération du contenu, et se limite aux restrictions applicables au contenu ou au compte en question. La directive relative au RELC continuera de s'appliquer aux litiges opposant des consommateurs au professionnel tiers, qui portent généralement sur le moyen de récupérer les sommes versées, de faire réparer un produit défectueux, de mettre fin à un contrat fondé sur des clauses abusives, etc. La directive relative au RELC fournit donc des moyens complémentaires aux consommateurs en vue du règlement des litiges ayant trait à des pratiques commerciales illégales de la part du professionnel, et non à la modération des contenus opérée par l'intermédiaire.

Dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT), la Commission veille à ce que sa législation soit adaptée aux objectifs poursuivis, cible les besoins des parties prenantes et réduise le plus possible les charges tout en atteignant ses objectifs. Ces propositions font donc partie du programme REFIT, ce qui réduit la complexité

des charges liées aux obligations d'information découlant de l'environnement juridique de l'UE.

Tout en étant essentielles, certaines de ces obligations doivent viser un maximum d'efficience, c'est-à-dire éviter les chevauchements, supprimer les charges inutiles et reposer autant que possible sur des solutions numériques et interopérables.

La rationalisation introduite par les modifications ciblées de la directive relative au RELC n'influera pas sur la réalisation des objectifs en la matière, pour les raisons suivantes:

- les informations obligatoires concernant le REL figurant sur le site web des professionnels ne sont pas effectives pour les professionnels qui n'ont pas l'intention de prendre part à une procédure de REL et qui ne sont pas tenus de le faire conformément au droit national ou au droit de l'Union. En revanche, les professionnels qui recourent activement au REL seront libres d'en faire la publicité, de manière adéquate, auprès de leurs clients;
- l'obligation d'information imposée aux entités de REL est simplifiée afin de réduire la fréquence des rapports qu'elles doivent présenter, qui passe d'un an à deux ans. Cela permettra de compiler davantage d'informations, et donc de disposer d'une meilleure base de données en vue de l'évaluation de leur fonctionnement à moyen terme. Certains éléments ne devraient pas être obligatoires, étant donné qu'il incombe aux entités de REL de déterminer les informations dont la publication et/ou la communication aux autorités compétentes est la plus pertinente. Les économies de coûts et le gain de temps réalisés devraient être utilisés à d'autres fins, telles que la formation de leur personnel.

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

Base juridique

La base juridique de la proposition de directive révisée relative au RELC est l'article 114 du TFUE concernant l'achèvement du marché intérieur, à la lumière de l'article 169 du TFUE[5]. Cet article confère à l'UE la compétence d'arrêter des mesures relatives au rapprochement des dispositions nationales concernant l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur. En instaurant un niveau élevé de protection des consommateurs, la proposition vise à faciliter le bon fonctionnement du marché intérieur.

Subsidiarité

La directive révisée relative au RELC offrira 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. Le fait de simplifier le règlement extrajudiciaire des litiges ayant une dimension transfrontalière, d'accroître son efficacité au regard des coûts et d'encourager le regroupement d'affaires similaires en une procédure unique concourt à une efficience accrue du règlement des litiges, y compris dans un contexte transfrontalier, et devrait renforcer la confiance des consommateurs à l'égard des achats en

[5] L'article 169 du TFUE dispose que les objectifs consistant à promouvoir les intérêts des consommateurs et à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs peuvent être atteints par des mesures adoptées en vertu de l'article 114 du TFUE.

ligne, mais aussi de la consommation de services liés au tourisme et aux voyages dans l'UE et au-delà.

Les objectifs de l'action envisagée ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres seuls et peuvent donc, en raison des dimensions ou des effets de l'action envisagée, l'être mieux au niveau de l'Union. Une action de l'UE garantirait un niveau de protection des consommateurs constamment élevé, une confiance accrue des consommateurs à l'égard du REL, ainsi qu'une intensification du travail en réseau et de l'échange de bonnes pratiques au niveau de l'UE (concernant, par exemple, l'utilisation d'outils numériques en vue d'un REL plus efficace au regard des coûts et plus cohérent, les procédures de traitement des dossiers, le REL au niveau sectoriel, etc.).

Les obligations d'information qui sont simplifiées sont imposées par le droit de l'Union. La rationalisation est donc plus efficace si elle est opérée au niveau de l'UE afin de garantir la sécurité juridique et la cohérence de la communication d'informations, de façon que l'évaluation de la mise en œuvre du REL et des avancées obtenues en la matière dans l'ensemble des États membres repose sur des données comparables.

Proportionnalité

L'analyse d'impact repose sur un critère de proportionnalité de façon que les options stratégiques proposées soient proportionnées en fonction des coûts et des ressources. La proposition s'appuie sur une approche ambitieuse, à l'épreuve du temps, qui accroît les avantages conférés aux consommateurs et à la société en général grâce à l'extension et à la clarification du champ d'application. Davantage de litiges pourront ainsi être réglés sans que les tribunaux doivent être saisis, ce qui renforcera la confiance des consommateurs envers les marchés et rendra ces derniers plus efficients. La simplification du règlement des litiges facilite également la gestion du service après-vente pour les entreprises, qui doivent supporter une charge moins lourde en termes de transparence. L'introduction de l'obligation, pour les professionnels, de répondre aux demandes des entités de REL permettra d'accélérer les procédures, car il sera possible de déterminer rapidement si le professionnel accepte ou non de prendre part à une telle procédure. La proposition se limite strictement à ce qui est nécessaire pour atteindre ses objectifs.

Elle maintient l'approche fondée sur une harmonisation minimale, qui offre une certaine souplesse aux États membres, notamment lorsqu'ils doivent décider si la participation des professionnels au REL est obligatoire, volontaire ou mixte selon les secteurs du marché.

Malgré le nombre élevé de consommateurs recourant aux mécanismes de règlement des litiges proposés par les places de marché en ligne dans le cadre de leurs services intermédiaires, la Commission ne propose pas de réglementer ces services. Au lieu de cela, elle a adopté une recommandation adressée aux places de marché en ligne et aux associations professionnelles de l'UE, afin de préciser que leurs systèmes de règlement des litiges constituent d'importants outils de règlement extrajudiciaire des litiges pouvant résoudre de nombreux litiges de consommation et améliorer considérablement l'accès aux litiges transfrontaliers. Les systèmes mis en place en interne devraient être conformes aux critères qualitatifs énoncés dans la directive relative au RELC afin de garantir l'indépendance et l'équité, tant pour les consommateurs que pour les professionnels parties au litige. En outre, il est proposé d'abroger le règlement relatif au RLL, car il n'apporte pas d'avantage notable en termes d'accès à un REL de qualité pour les consommateurs effectuant des achats en ligne. Cette abrogation réduira considérablement la charge pesant sur les entreprises, grâce à la

suppression de l'obligation qui est faite à l'ensemble des professionnels en ligne établis dans l'UE de fournir un lien vers la plateforme de RLL et de conserver une adresse électronique spécifique.

La rationalisation des obligations d'information imposées aux entités de REL réduit la charge administrative en apportant aux obligations existantes certaines modifications n'ayant aucune incidence sur le contenu de l'objectif plus large qui est poursuivi. La proposition se limite aux modifications nécessaires pour garantir l'efficience du processus de communication d'informations et ne modifie aucun des éléments essentiels de la législation concernée.

Choix de l'instrument

L'instrument retenu est une directive modifiant la directive 2013/11/CE. Une directive est contraignante pour ce qui est du résultat à atteindre, tout en laissant aux instances nationales la compétence quant à la forme et aux moyens. Cela permettra aux États membres de modifier la législation en vigueur (à la suite de la transposition de la directive 2013/11/UE) dans la mesure nécessaire pour garantir la conformité et, ce faisant, de réduire au minimum l'incidence d'une telle réforme sur leurs systèmes législatifs.

Parallèlement à ce réexamen, il est proposé d'abroger le règlement (UE) nº 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation[6] et de mettre fin à la plateforme de RLL que celui-ci établit en raison du manque d'efficience de ce système et des coûts disproportionnés qu'il engendre pour les entreprises de l'UE. Il convient par conséquent de modifier les directives de l'UE qui contiennent des références au règlement RLL.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante

En 2023, la Commission a procédé à une évaluation complète[7] au regard des cinq critères (efficacité, efficience, pertinence, cohérence, valeur ajoutée européenne) de la boîte à outils pour une meilleure réglementation. Il s'agissait principalement de déterminer dans quelle mesure la directive relative au RELC aide les consommateurs à régler les litiges les opposant à des professionnels d'une manière satisfaisante et conforme aux exigences harmonisées concernant la qualité qui sont énoncées au chapitre II de ladite directive.

Globalement, la directive relative au RELC a été dûment mise en œuvre par l'ensemble des États membres. Compte tenu de l'approche fondée sur une harmonisation minimale, les États membres décident de la gouvernance, des contours et de la structure du cadre national de REL. La participation des professionnels varie considérablement d'un État membre à l'autre selon, notamment, que cette participation est obligatoire ou se fait sur une base volontaire, que l'issue de la procédure est ou non contraignante, ou que la dénonciation et le blâme sont pratiqués.

---

6 Règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

7 Cette évaluation est également publiée conjointement avec la proposition et forme un paquet avec celle-ci.

L'accès au REL dépend des frais, de l'assistance disponible, du caractère convivial des procédures, de la sensibilisation, etc. Dans le cas des affaires transfrontalières, notamment, il existe de nombreux obstacles concernant un tel accès (liés au droit applicable, à la langue, au coût et à la complexité des procédures). Les investissements réalisés par les entités de REL en faveur de la numérisation ont rendu le REL moins onéreux à long terme et ont permis d'améliorer la cohérence de l'issue de ces procédures. Les coûts de REL varient considérablement d'un État membre à l'autre en fonction des infrastructures existantes, du modèle de financement, du nombre d'entités de REL certifiées et contrôlées, des frais supportés par les consommateurs et les professionnels, ainsi que de l'existence ou de l'absence préalable de structures de REL. Vu l'absence de données sur le calcul des coûts, il est difficile de déterminer le degré d'efficacité du REL au regard des coûts. Toutefois, par rapport au coût que devraient supporter les consommateurs, les professionnels et les États membres si tous les litiges de consommation devaient être examinés par les tribunaux, le système de REL s'avère beaucoup plus efficace au regard des coûts. Des économies de coûts pourraient être réalisées en limitant certaines obligations d'information, jugées disproportionnées par de nombreuses parties prenantes.

Le fait de limiter le champ d'application aux professionnels établis dans l'UE prive toutefois de nombreux consommateurs de l'accès à des systèmes de recours équitables. Dans les situations de crise, telles que la pandémie de COVID-19 et la récente crise énergétique, les procédures de REL ont prouvé leur importance face au nombre croissant de problèmes de consommation se posant en pareils cas. Ces crises ne remettent donc pas en cause la pertinence de la directive, mais il convient de s'interroger sur la nécessité de renforcer certains mécanismes, notamment pour permettre aux entités de REL de traiter un plus grand nombre d'affaires en même temps en les regroupant.

L'approche fondée sur une harmonisation minimale a été accueillie favorablement, et son maintien a été vivement recommandé par les parties prenantes. Les entités de REL ont tiré parti des actions menées au niveau de l'UE, qui leur ont offert une plateforme en vue de l'échange de bonnes pratiques et d'une assistance financière visant à améliorer leurs infrastructures, notamment en ce qui concerne le traitement des dossiers, le renforcement des capacités et la sensibilisation au REL.

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.

Consultation des parties intéressées

Afin d'appliquer une démarche d'élaboration des politiques fondée sur des données probantes, la Commission a:

(a) mené deux consultations publiques multilingues reposant sur une approche rétrospective et prospective du REL et publié sur son site web «Donnez votre avis» un appel à contributions présentant les mesures stratégiques devant conduire à la révision de la directive relative au RELC;

(b) organisé divers ateliers de consultation en mode présentiel et en mode hybride, parmi lesquels l'assemblée relative au REL de 2021, une table ronde dans le cadre du sommet des consommateurs et une table ronde sur le REL transfrontalier en 2022;

(c) élaboré un questionnaire pour aider les autorités compétentes en matière de REL à compiler leurs rapports nationaux de 2022 relatifs au REL conformément à l'article 26 de la directive relative au RELC;

(d) participé à divers événements afin de recueillir des informations sur les possibilités d'amélioration du REL (comme des manifestations marquant l'anniversaire d'entités de REL, des manifestations relatives au REL organisées par FIN-Net et Travel-Net, des séances d'information, etc.);

(e) commandé une étude mettant l'accent sur la mise en œuvre du REL sur le terrain dans quatre pays, ainsi qu'une étude sur les comportements ayant trait au REL;

(f) examiné des documents de prise de position sur le REL présentés récemment par les principales parties prenantes, notamment le réseau CEC[8], le BEUC[9], etc.

Une grande majorité des parties prenantes de toutes les catégories ont souligné la nécessité d'une révision de la directive relative au RELC en vue d'élargir son champ d'application pour inclure explicitement les litiges liés aux droits légaux des consommateurs, indépendamment de l'existence ou non d'un contrat ou de la teneur du contrat, de façon à rendre le cadre applicable au REL plus accessible et donc, plus efficace au regard des coûts, en particulier dans le cas des litiges transfrontaliers. Les avis divergent quant à savoir s'il y a lieu d'encourager un REL collectif en regroupant plusieurs affaires, certaines entités de REL disposant de ressources et de capacités limitées. Dans le cadre de la consultation publique ouverte, 58 % des 111 parties ayant répondu se sont exprimées en faveur d'un REL collectif. La table ronde transfrontalière a également permis de conclure que le REL collectif devrait être encouragé afin de garantir la viabilité des entités de REL en temps de crise. Toutefois, les parties prenantes ont souligné que la conception du REL collectif devrait incomber aux États membres.

Certaines parties prenantes estiment que le renforcement du rôle des points de contact pour le RLL de façon à leur permettre de devenir, de facto, des points de contact pour le REL améliorerait nettement les perspectives de règlement des litiges transfrontaliers. La majorité des parties prenantes ont estimé que la plateforme de RLL était inefficace et qu'il était nécessaire de fournir des outils conviviaux en vue d'une meilleure orientation des consommateurs quant aux possibilités de règlement et aux entités de REL vers lesquelles se tourner.

Les parties prenantes ont également souligné que les CEC jouaient un rôle très important en venant en aide aux consommateurs rencontrant des problèmes liés à leurs achats transfrontaliers. Par exemple, la réunion ministérielle informelle sur les consommateurs organisée par la présidence tchèque du Conseil en septembre 2022 a permis de confirmer que tous les États membres étaient satisfaits de l'aide fournie par le réseau CEC aux consommateurs dans le cadre de litiges transfrontaliers et qu'ils considéraient que ce rôle gagnerait en importance à l'avenir.

Les participants à l'assemblée relative au REL de 2021 ont insisté sur l'importance de limiter les obligations d'information imposées aux entités de REL afin de libérer des ressources qui pourraient être utilisées pour élargir leur intervention.

8 https://www.eccnet.eu/publications

9 https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

Obtention et utilisation d'expertise

La Commission a commandé trois études ayant trait au REL à des contractants externes, à savoir:

(1) une étude de collecte de données consistant à analyser les retours d'information reçus dans le cadre de la consultation publique rétrospective, les rapports nationaux relatifs au REL présentés à la Commission par tous les États membres de l'UE, la Norvège et l'Islande, ainsi que cinq études de cas fondées sur des recherches documentaires et des entretiens dans les secteurs du commerce électronique, des voyages, de la finance, de l'intelligence artificielle appliquée au REL, ainsi que de la certification des entités de REL;

(2) une étude sur les comportements adoptés en matière de REL afin de déterminer le moyen d'encourager les consommateurs à recourir au REL et la façon dont des robots-avocats utilisant l'IA aideraient les consommateurs à mieux comprendre leurs procédures et à se tourner vers l'entité de REL ad hoc;

(3) une étude juridique examinant la littérature universitaire sur le REL/le RLL dans quatre États membres de l'UE.

Toutes ces études seront publiées sur la page de la Commission dédiée au REL, à l'adresse suivante: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_fr

La proposition visant à réduire la charge en matière de communication d'informations a été définie à l'issue d'un processus de contrôle interne des exigences existantes en la matière, ainsi que sur la base de l'expérience tirée de la mise en œuvre de la législation y afférente. Puisqu'il ne s'agit que d'une étape dans le processus d'évaluation continue des obligations d'information découlant de la législation de l'UE, l'examen des contraintes que celles-ci imposent et de leur incidence sur les parties prenantes se poursuivra.

Analyse d'impact

L'analyse d'impact a porté sur quatre options différentes. L'option privilégiée consistait en l'extension du champ d'application matériel de la directive, la simplification du REL transfrontalier et l'introduction de l'obligation de réponse pour les professionnels.

Cette option conduirait à une augmentation de 4,5 % environ du nombre de litiges susceptibles de faire l'objet d'un REL. Cette augmentation est la conséquence directe de l'extension du champ d'application matériel de la directive aux litiges de consommation allant au-delà de simples aspects contractuels. En effet, des litiges supplémentaires concernant des droits légaux qui ne sont pas explicitement mentionnés dans un contrat ou liés à des questions découlant des droits des consommateurs, tels que le changement de fournisseur de services, la discrimination, la transparence des prix et les informations précontractuelles, ou la portabilité des contenus, pourraient être inclus. Actuellement, ainsi qu'il ressort de la définition du problème fournie dans l'analyse d'impact, 2 250 000 consommateurs environ rencontrent des problèmes, qui pourraient être réglés grâce au REL. Pourtant, le nombre élevé de consommateurs intéressés par le REL diminue considérablement lorsqu'il s'agit d'engager effectivement une telle procédure. Cette situation est due à divers phénomènes, tels qu'une mauvaise connaissance des entités de REL existantes, la longueur des délais auxquels s'attendre, etc. Les consommateurs mettent en balance le montant de la perte subie et la charge escomptée et ne décideront d'engager une procédure de REL que si le montant en question est relativement élevé. Les entités de REL appliquent des critères d'admissibilité

ayant trait, par exemple, à l'étendue des droits concernés et au type de preuves à fournir concernant des contacts antérieurs avec le professionnel. Ces critères réduisent encore le nombre d'affaires qui feront finalement l'objet d'une procédure de REL. D'après les données transmises par 23 autorités nationales compétentes, 300 000 affaires par an en moyenne seulement pour l'ensemble de l'UE sont considérées comme étant susceptibles d'être réglées au moyen d'une procédure de REL. Près de la moitié de ces affaires ne feront pas l'objet d'une telle procédure: en effet, dans la plupart des cas, les professionnels ne sont pas tenus d'y participer, ou le professionnel et le consommateur acceptent de régler leur différend avant que la procédure de REL n'aboutisse. Il arrive aussi qu'ils ne trouvent pas de solution acceptable et décident d'abandonner la procédure de REL.

Près de 4,5 % des 2 250 000 consommateurs intéressés par une procédure de REL sont parties à un litige qui, actuellement, ne relèverait pas du champ d'application de la directive relative au RELC et ne pourrait donc pas faire l'objet d'un RELC (100 000 litiges). Cette mesure ferait donc passer le nombre actuel de litiges de 300 000 à 400 000. Chaque litige admissible donne lieu à l'envoi d'une notification par l'entité de REL qui reçoit une plainte à l'entreprise concernée en vue du lancement d'une procédure de règlement extrajudiciaire du litige. Sur ces 400 000 notifications envoyées par les entités de REL à des entreprises, 240 000 deviendraient des litiges[10], tandis que 128 000 environ resteraient sans réponse[11].

Si une obligation de réponse est introduite dans la directive, le coût supporté par les entreprises pour l'envoi d'une réponse unique est estimé à 20 EUR environ (montant comprenant la préparation, le traitement et l'envoi), soit un coût total pour les entreprises de 2 600 000 EUR par an, ou de 23 000 000 EUR sur 10 ans[12]. Une partie des 128 000 litiges potentiels auxquels les entreprises devraient désormais répondre[13] pourrait se transformer en litiges effectifs, avec des réponses négatives de la part des entreprises, ce qui renforcerait la sécurité pour les consommateurs, qui pourraient décider d'introduire leur plainte (ou non) ailleurs. Selon les estimations, 77 000 de ces 128 000 litiges potentiels deviendraient des litiges effectifs[14] (soit, principalement, les litiges liés à des entreprises qui ignoraient auparavant l'existence du REL, sur un total de près de 200 000 nouveaux litiges selon cette option[15]). Si les consommateurs gagnaient dans 90 % des cas (les entreprises acceptant l'issue du REL), cela réduirait le préjudice subi à hauteur de 33 000 000 EUR par an[16], soit 290 000 000 EUR sur 10 ans. Toutefois, le traitement de ces 200 000 nouveaux litiges pourrait coûter jusqu'à 60 000 000 EUR par an[17] (527 000 000 EUR sur 10 ans) aux entités de REL, un montant qui pourrait être financé de différentes manières[18]. En étant autorisées à

10 Le ratio de 180 000/300 000 passant alors à 400 000.

11 96 000 selon la définition du problème, soit 32 % du total ou 128 000 sur 400 000. Le nombre de notifications de PME et de grandes entreprises restant sans réponse n'est pas connu.

12 Un coefficient d'actualisation de 3 % s'applique aux valeurs d'actualisation.

13 Il convient de noter que, comme indiqué dans l'évaluation (annexe 6), la participation des professionnels est déjà requise dans tous les cas dans six États membres (Danemark, Hongrie, Islande, Lituanie, Lettonie, Slovaquie). Cette participation est obligatoire dans certains secteurs dans sept autres États membres (Autriche, Chypre, Tchéquie, Allemagne, Grèce, Espagne, Pays-Bas), et dans des circonstances spécifiques dans quatre autres États membres (Belgique, Hongrie, Portugal, Suède). Pour simplifier les calculs, ces estimations ne tiennent pas compte de cette situation, ce qui est considéré comme une restriction.

14 Si l'on applique la même logique selon laquelle 60 % environ des entreprises, si elles sont sollicitées par les CEC, trouvent en principe un terrain d'entente avec les consommateurs. Par conséquent, 60 % des entreprises qui sont invitées à répondre répondraient positivement.

15 300 000 — 180 000 selon le scénario de référence + 77 000.

16 200 000 * 90 % * 185 EUR.

17 300 EUR par litige, selon la définition du problème.

18 Il convient toutefois de tenir compte du fait que les entités de REL réaliseraient des économies d'échelle à partir d'un certain moment et que seuls les coûts marginaux liés à l'ajout de litiges supplémentaires

regrouper des affaires similaires engagées à l'encontre d'un professionnel spécifique, les entités de REL pourraient réaliser des économies (grâce à un traitement plus efficient), qui compenseraient leurs coûts à hauteur de 11 000 000 EUR par an (soit 97 000 000 sur 10 ans)[19]. Les surcoûts nets supportés par les entités de REL compte tenu des économies d'échelle pourraient aller de 0 à 49 000 000 EUR par an (soit 25 000 000 EUR en moyenne), ou de 0 à 430 000 000 EUR sur 10 ans (soit 215 000 000 EUR en moyenne). Les entités de REL qui supportent des coûts peuvent également les répercuter sur les professionnels, sachant que ceux-ci économiseraient encore de l'argent par rapport à des actions en justice. L'obligation de réponse remplacerait l'obligation actuelle de divulguer des informations sur le REL pour les entreprises qui n'ont ni l'intention, ni l'obligation de régler des litiges en recourant au REL (soit 64 %[20] des professionnels)[21]. Il ressort de l'analyse d'impact concernant l'actuelle directive relative au RELC[22] que le coût ajusté de l'inflation lié à la communication d'informations aux consommateurs s'élève à 310 EUR environ par entreprise[23]. Il s'agit, dans la plupart des cas, d'un coût ponctuel. Chaque année, pour les entreprises nouvellement créées qui n'adhèrent à aucune entité de REL[24], les économies totales s'élèveraient à 99 000 000 EUR par an[25], soit 870 000 000 EUR sur 10 ans; une partie des coûts découlant de «l'ajout d'informations sur le REL dans les contrats, factures, reçus, sites web, brochures/dépliants»[26] serait alors également économisée pour les entreprises actuelles, pour un montant total de 165 000 000 EUR par an, soit 1 400 000 000 EUR sur 10 ans (ce qui représenterait une économie de 2 300 000 000 EUR au total sur 10 ans pour les entreprises).

Le rôle de soutien conféré aux CEC (ou à d'autres instances) signifie que les CEC devraient répondre aux questions des entités de REL ayant trait au droit applicable dans d'autres États membres, les aider à traduire la correspondance et les documents pertinents pour l'affaire examinée, etc. Cela nécessiterait, selon les estimations, quelque 50 équivalents temps plein (ETP) dans l'ensemble de l'UE, ce qui réabsorberait le nombre équivalent de postes faisant office de points de contact pour le RLL dans les États membres. Cette mesure, dont le coût est

---

devraient être pris en compte. En outre, les coûts résultant de ces litiges supplémentaires présupposent des frais plus élevés à supporter par plusieurs parties si les affaires aboutissent à une procédure judiciaire.

19 Il s'agit d'une estimation prudente liée aux économies potentielles. Cette estimation tient compte du nombre de litiges potentiels (380 000) et part du principe que seuls 10 % de ceux-ci sont regroupés. Considérant que la valeur moyenne d'un litige est de 300 EUR, les sommes économisées s'élèvent à 11 000 000 EUR.

20 Tableau de bord des conditions de consommation — Les consommateurs et le marché unique, édition de 2019, consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_fr.pdf (europa.eu).

21 L'étude relative aux comportements en matière de REL/RLL a permis de conclure que les informations figurant sur les sites web des entités de REL ne semblent pas constituer une incitation majeure à recourir à de telles procédures. Cela vaut en particulier si le professionnel qui doit communiquer ces informations n'a pas l'intention de prendre part à une procédure.

22 Analyse d'impact accompagnant le document Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) et Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) [COM(2011) 793 final] [SEC(2011) 1409 final].

23 254 EUR x 1,2217 (inflation cumulée) entre 2012 et 2023 (selon 2013dollars.com/Europe).

24 Eurostat: 500 000 nouveaux grossistes et détaillants chaque année dans l'UE x 64 % = 320 000.

25 320 000 (voir la note de bas de page ci-dessus) x 310 EUR (coûts supportés par les professionnels pour se conformer à l'obligation d'information).

26 35 % des coûts totaux (analyse d'impact de 2011), soit 109 EUR. Si l'on suppose que 10 % d'entre eux doivent être réimprimés chaque année, pour un coût de 11 EUR par entreprise existante n'adhérant pas à une entité de REL (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

nul[27], permettrait à son tour d'encore réduire le préjudice subi par les consommateurs et les coûts supportés par les entités de REL.

Incidences sociales: la certitude d'obtenir rapidement une réponse à leur plainte introduite au moyen d'une procédure de REL appropriée réduirait considérablement le stress des consommateurs, qui évalueraient mieux la faisabilité des différentes possibilités de règlement des litiges. L'extension du champ d'application de la directive diminuerait également l'arriéré judiciaire, étant donné qu'actuellement, les consommateurs peuvent uniquement se tourner vers les tribunaux pour obtenir gain de cause. Le remplacement de la plateforme de RLL n'aurait aucune incidence sur l'emploi d'un point de vue social, car les points de contact des États membres (environ 50 équivalents temps plein dans toute l'UE) seraient absorbés par les CEC, qui se verraient confier de nouvelles compétences en matière de REL transfrontalier.

Incidences environnementales: l'extension du champ d'application de la directive aux litiges de nature extracontractuelle permettrait aux consommateurs de demander réparation pour des dommages résultant de pratiques commerciales déloyales, y compris celles liées à des allégations écologiques trompeuses. La possibilité d'obtenir réparation concernant l'écoblanchiment au moyen du REL renforcerait les efforts déployés par les autorités publiques chargées de la protection des consommateurs et contribuerait à la réalisation des objectifs de la stratégie du pacte vert pour l'Europe. À cet égard, les consommateurs seraient également en mesure d'introduire une demande de REL dans d'autres affaires ayant une incidence sur l'environnement, telles que celles liées à des informations précontractuelles trompeuses concernant les contrats d'énergie ou à des allégations environnementales.

La présente proposition porte sur des modifications limitées et ciblées de la législation en vue de la rationalisation des obligations d'information. Ces modifications reposent sur les expériences tirées de la mise en œuvre de la législation. Elles n'ont pas d'incidence significative sur le domaine d'action; elles ne font que garantir une mise en œuvre plus efficiente et plus efficace. En raison de leur nature ciblée et de l'absence d'options stratégiques pertinentes, une analyse d'impact n'est pas nécessaire.

Réglementation affûtée et simplification

Les mesures prévues dans le cadre de la révision proposée permettront d'améliorer l'efficience, calculée sur une base annuelle, comme suit:

- 370 000 000 EUR d'économies de coûts d'ajustement courants pour les entreprises (remplacement de la plateforme de RLL de l'UE);
- 264 000 000 EUR d'économies de coûts d'ajustement courants pour les entreprises (suppression des obligations de communication d'informations en matière de REL).

L'option privilégiée implique les coûts d'ajustement annuels minimes suivants:

- coûts d'ajustement courants de 2 600 000 EUR pour les entreprises (résultant de l'obligation de réponse);
- coûts d'ajustement courants de 25 000 000 EUR pour les entités de REL (traitement des litiges supplémentaires);
- 11 000 000 EUR liés à la conformité pour les fournisseurs privés de plateformes de RLL.

[27] Les points de contact pour le RLL sont financés par le budget des États membres, tandis que les CEC sont cofinancés par l'UE. En déplaçant ces emplois, les États membres auraient moins de dépenses, tandis que l'UE devrait en supporter un peu plus.

Ce total de 39 000 000 EUR par an est largement compensé par les 634 000 000 EUR d'économies annuelles résultant de la simplification.

On ne sait pas combien de litiges concernent les PME et combien concernent les grandes entreprises, de sorte que les coûts liés à l'obligation de réponse pourraient en principe être partagés avec les PME. Toutefois, les PME constituant la grande majorité des entreprises, elles seront également les principales bénéficiaires des économies de coûts liées à la communication d'informations, tant en ce qui concerne la plateforme de RLL que le REL en général. Cette option aura une incidence positive sur la compétitivité des PME de l'Union, car ces économies peuvent être utilisées pour renforcer l'attractivité de leurs prix et éventuellement favoriser l'innovation.

Une étude comportementale portant sur les obligations d'information en matière de REL a révélé que l'obligation à laquelle sont actuellement soumis les professionnels d'indiquer clairement sur leurs sites web le lien vers la plateforme de RLL n'a aucune incidence positive sur l'intention du consommateur de recourir au REL. Ainsi, la suppression de ce lien n'aurait aucune incidence négative sur la participation des consommateurs au REL. Les entreprises qui opèrent en ligne ne seraient plus tenues de conserver une adresse de courrier électronique pour la correspondance liée au RLL, ce qui représente une économie de 100 EUR par an. Au total, le **bénéfice pour les entreprises** se chiffrerait alors à 370 000 000 EUR d'économie par an, soit **3 300 000 000 EUR sur 10 ans**. En outre, les entreprises nouvellement créées dans l'UE au cours des 10 prochaines années n'engageraient pas de coûts pour fournir des informations relatives au RLL sur leur site web, mais cette estimation est déjà incluse dans les calculs liés à la suppression des informations relatives au REL.

Droits fondamentaux

La proposition de la Commission a une incidence globalement positive sur les droits fondamentaux. Le champ d'application matériel et géographique élargi de la directive garantirait aux consommateurs l'accès à des voies de recours privées pour un éventail plus large de litiges, renforçant ainsi leur droit à un recours effectif, conformément à l'article 47 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (la «charte»). Bien que l'introduction d'une obligation de réponse oblige les professionnels à examiner les éventuels litiges qui leur sont transmis par les entités de REL, le fait que les entreprises ne soient pas tenues par la directive de participer au REL garantit le respect de leur liberté d'entreprise.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

La révision de la directive relative au RELC n'impliquera pas de nouvelles obligations financières pour la Commission et n'exige donc pas de ressources humaines et administratives supplémentaires. Pour appuyer les nouvelles dispositions ajoutées à la directive relative au RELC, les crédits existants destinés à soutenir les recours des consommateurs dans le cadre du programme pour le marché unique 2021-2027[28] seront utilisés pour améliorer l'accès à la liste des entités de REL déjà publiée par la Commission dans le cadre de la plateforme de

[28] Règlement (UE) 2021/690 du Parlement européen et du Conseil du 28 avril 2021 établissant un programme en faveur du marché intérieur, de la compétitivité des entreprises, dont les petites et moyennes entreprises, du secteur des végétaux, des animaux, des denrées alimentaires et des aliments pour animaux et des statistiques européennes (programme pour le marché unique), et abrogeant les règlements (UE) nº 99/2013, (UE) nº 1287/2013, (UE) nº 254/2014 et (UE) nº 652/2014 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 153 du 3.5.2021, p. 1).

RLL, ou pour aider les Centres européens des consommateurs à mieux assister les consommateurs qui sollicitent des conseils sur des solutions de recours transfrontaliers. Le programme pour le marché unique permet également l'octroi de subventions aux entités de REL afin d'améliorer leur efficacité au regard des coûts, par exemple grâce à la numérisation ou à la formation de leur personnel.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information

La directive modificative ne modifie pas les obligations de la Commission en matière de surveillance prévues à l'article 26 de la directive relative au RELC: elle présentera tous les quatre ans un rapport évaluant l'efficience de la directive relative au RELC (telle que modifiée) sur la base des sources de données existantes, notamment les rapports nationaux que les autorités compétentes doivent également présenter tous les quatre ans à la Commission.

Explication détaillée de certaines dispositions de la proposition

La présente directive étant une directive modificative, les articles de la directive relative au RELC qui sont modifiés sont décrits ci-après.

Article 2 – Champ d'application

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.

Article 4 – Définitions

Les définitions des «litiges nationaux» et des «litiges transfrontaliers» figurant dans la directive relative au RELC sont conformes au champ d'application actuel et ne font donc référence qu'aux litiges de nature contractuelle avec des professionnels établis dans l'Union. 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.

Article 5 – Accès aux entités de REL et aux procédures de REL

Dans sa version actuelle, l'article 5, paragraphe 1, prévoit que les États membres veillent à l'existence d'entités de REL se conformant aux exigences fixées par la directive relative au RELC qui traitent les litiges entre consommateurs et professionnels établis sur leur territoire respectif. Avec l'extension proposée du champ d'application, les professionnels établis en dehors de l'UE peuvent 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.

Afin de protéger les consommateurs dont les compétences en matière d'habileté numérique sont limitées, l'article 5, paragraphe 2, point a), 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. L'article 5, paragraphe 2, point b), insiste sur la nécessité pour les consommateurs vulnérables d'avoir facilement accès aux procédures de REL au moyen d'outils inclusifs, tandis que l'article 5, paragraphe 2, point c), garantit le droit à la révision d'une procédure automatisée par une personne physique. L'article 5, paragraphe 2, point d), 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 afin d'économiser des ressources de REL et du temps pour le professionnel et les consommateurs concernés, en donnant le droit aux consommateurs concernés de s'opposer à un tel regroupement.

L'article 5, paragraphe 4, point a), précise que, bien que les consommateurs soient tenus de tenter de régler le litige de manière bilatérale avec le professionnel, les entités de REL ne devraient pas mettre en place des règles disproportionnées sur la manière de contacter le professionnel avant de pouvoir procéder à un REL.

L'article 5, paragraphe 8, 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, sauf disposition expresse de la législation nationale ou de la législation sectorielle de l'UE, il est proposé qu'ils 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 encontre.

Article 7 – Transparence

La modification des rapports d'activité «annuels» publiés par les entités de REL en rapports d'activité «bisannuels» vise à alléger la charge administrative et les coûts pour ces entités. Bien que la coopération soit encouragée, l'article 7, paragraphe 2, point h), est supprimé, de sorte que les entités de REL ne seront plus tenues de rendre compte de la coopération des entités de REL au sein de réseaux d'entités de REL afin de faciliter le règlement des litiges transfrontaliers.

Article 13 – Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels

La Commission propose de supprimer l'article 13, paragraphe 3, qui impose aux professionnels de fournir des informations sur le REL aux consommateurs, qu'ils aient ou non l'intention de recourir à une procédure de REL. Cet article est redondant avec l'article 13, paragraphe 1, pour les professionnels qui s'engagent à recourir au REL alors qu'il oblige les professionnels qui ne souhaitent pas recourir au REL à informer les consommateurs de ce fait. Il en résulte qu'une telle information décourage les consommateurs d'opter pour une

procédure de REL. Il s'agit d'une charge contre-productive et injustifiée imposée aux professionnels.

Article 14 – Assistance aux consommateurs

Compte tenu du faible recours au REL dans les affaires transfrontalières, la Commission propose de renforcer l'assistance aux consommateurs en créant de préférence des points de contact pour le REL dans le cadre des Centres européens des consommateurs, qui jouent déjà un rôle important dans l'assistance aux consommateurs pour leurs achats transfrontaliers. Ces points de contact pour le REL encourageront le recours au REL, aideront les consommateurs et les professionnels dans les procédures de REL, par exemple en fournissant une traduction automatique, en orientant les consommateurs vers l'entité de REL compétente, en expliquant les différentes procédures, en aidant à déposer la plainte, etc. Ces points de contact peuvent également fournir une aide dans le cadre d'affaires nationales, si les États membres en conviennent.

Article 19 – Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux entités de règlement des litiges

La Commission propose de supprimer l'article 19, paragraphe 3, points f) à h), en vertu duquel les entités de REL doivent 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. L'objectif est de réduire la charge administrative des entités de REL et d'utiliser les ressources ainsi économisées pour traiter davantage de litiges ou investir dans l'amélioration de la productivité.

Article 20 – Rôle des autorités compétentes et de la Commission

Outre l'article 20, paragraphe 4, qui impose à la Commission de publier la liste des entités de REL accréditées – actuellement publiée sur le site web de la plateforme de RLL – le nouvel article 20, paragraphe 8, prévoit que la Commission doit élaborer et maintenir des outils conviviaux pour améliorer l'orientation des consommateurs, c'est-à-dire veiller à ce que les personnes recherchant des informations sur la manière de résoudre un litige de consommation puissent obtenir rapidement une réponse sur l'entité de REL à contacter pour traiter au mieux leur dossier. Les nouveaux outils intégreront la liste multilingue existante des entités de REL et fourniront des solutions interactives permettant aux consommateurs de rechercher les meilleures entités de REL pour leurs litiges spécifiques. Ces outils devraient également fournir des informations sur d'autres mécanismes de recours et des liens vers les nouveaux points de contact pour le REL.

Article 24 – Communication

L'article 24, paragraphe 4, oblige les États membres à communiquer les noms et les coordonnées des points de contact désignés pour le REL au plus tard à une date donnée.

2023/0376 (COD)

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

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

(1) La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil[29] 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. Elle prévoit la disponibilité de procédures de REL pour tous les types de litiges de consommation nationaux et transfrontaliers au sein de l'Union, en veillant à ce que les procédures de REL répondent à des normes de qualité minimales. Elle exige des États membres qu'ils surveillent les performances des entités de REL. Afin de sensibiliser davantage les consommateurs et de promouvoir le recours au REL, elle prévoit également que les professionnels devraient être tenus d'informer leurs consommateurs de la possibilité de régler leur litige par voie extrajudiciaire au moyen de procédures de REL.

(2) En 2019, la Commission a adopté un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE et du règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil[30], qui a révélé que la directive 2013/11/UE a entraîné une couverture accrue des marchés de consommation par des entités de REL de qualité dans l'ensemble de l'Union. Toutefois, le rapport a également indiqué que le recours à des procédures de REL par les consommateurs et les entreprises était insuffisant dans certains secteurs et États membres. Cela s'expliquait notamment par le faible niveau de sensibilisation des

[29] Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

[30] Règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

professionnels et des consommateurs à ces procédures dans les États membres où elles n'avaient été introduites que récemment. Une autre raison tenait au manque de confiance des consommateurs et des professionnels à l'égard d'entités de REL non réglementées. Les données fournies par les autorités nationales compétentes au début de l'année 2022, ainsi que l'évaluation de la mise en œuvre de la directive 2013/11/UE réalisée en 2023, indiquent que l'utilisation est restée relativement stable (hormis une légère augmentation liée à la pandémie de COVID-19). La plupart des parties prenantes consultées dans le cadre de cette évaluation ont confirmé que le manque de sensibilisation des consommateurs et de compréhension des procédures de REL, le faible engagement des professionnels, les lacunes dans la couverture du REL dans certains États membres, les coûts élevés et la complexité des procédures nationales de REL et les différences de compétences entre les entités de REL sont des facteurs fréquents qui entravent le recours à des procédures de REL. Il existe d'autres obstacles au REL transfrontalier, tels que la langue, le manque de connaissance du droit applicable, ainsi que des difficultés spécifiques d'accès pour les consommateurs vulnérables.

(3) Étant donné qu'au moins deux transactions en ligne sur cinq effectuées par des consommateurs résidant dans l'Union sont effectuées avec des professionnels établis dans des pays tiers, le champ d'application de la directive 2013/11/UE devrait être élargi afin de permettre aux professionnels de pays tiers souhaitant participer à une procédure de REL de le faire. Aucun obstacle de procédure ne devrait empêcher les consommateurs résidant dans l'Union de régler des litiges à l'encontre de professionnels, quel que soit leur lieu d'établissement, si ceux-ci acceptent de suivre une procédure de REL par l'intermédiaire d'une entité de REL établie dans un État membre.

(4) La complexité des litiges de consommation a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 2013/13/UE. La numérisation des biens et des services, l'importance croissante du commerce électronique et de la publicité numérique dans la formation des contrats de consommation ont entraîné une augmentation du nombre de consommateurs exposés à des informations trompeuses en ligne et à des interfaces manipulatrices les empêchant de prendre des décisions d'achat en connaissance de cause. Il est donc nécessaire de préciser que les litiges de nature contractuelle découlant de la vente de biens ou de services incluent le contenu numérique et les services numériques, et d'étendre le champ d'application de la directive 2013/13/UE, au-delà de ces litiges, afin que les consommateurs puissent également demander réparation pour des pratiques qui leur sont préjudiciables au stade précontractuel, qu'ils soient ou non ultérieurement liés par un contrat.

(5) En outre, la directive 2013/13/UE devrait également couvrir les droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union qui régit les relations entre les consommateurs et les professionnels lorsqu'il n'existe pas de relation de nature contractuelle, en ce qui concerne le droit d'accès aux biens et services et la rémunération de ces biens et services sans subir de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou d'établissement, comme le prévoient les articles 4 et 5 du règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil[31]; le droit d'ouvrir et de changer de compte bancaire conformément aux articles 9, 10, 11 et 16

[31] Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) nº 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1).

de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil[32] et de ne pas faire l'objet d'une discrimination au sens de l'article 15 de ladite directive; le droit de recevoir des informations transparentes sur les conditions de détail applicables aux appels en itinérance et aux SMS, tel que prévu aux articles 13, 14 et 15 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil[33], le droit à la transparence des tarifs des passagers et des tarifs de fret, tel que prévu à l'article 23 du règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil[34]. Par conséquent, il convient de prévoir que les litiges relatifs à ces catégories de droits des consommateurs puissent être traités dans le cadre des procédures de REL.

(6) Les États membres devraient avoir le droit d'appliquer des procédures de REL également aux litiges qui concernent d'autres droits non contractuels découlant du droit de l'Union, y compris les droits découlant des articles 101 et 102 du TFUE ou les droits des utilisateurs prévus par le règlement (UE) 2022/1925 du Parlement européen et du Conseil[35]. Cela est sans préjudice de la mise en œuvre de ces règles par la sphère publique.

(7) Lorsqu'un litige survient entre un fournisseur d'une plateforme en ligne et un bénéficiaire de ce service au sujet des activités de ce fournisseur consistant à modérer des contenus illicites ou préjudiciables sur sa plateforme, l'article 21 du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil[36] relatif au règlement extrajudiciaire des litiges s'applique à ce litige, conformément à l'article 2, paragraphe 4, dudit règlement, étant donné qu'il établit des règles plus détaillées en ce qui concerne ces litiges.

(8) Les définitions de «litige national» et de «litige transfrontalier» devraient être adaptées en conséquence afin de tenir compte de l'extension du champ d'application de la directive 2013/11/UE.

(9) Afin de veiller à ce que les procédures de REL soient bien adaptées à l'ère numérique où la communication a lieu en ligne, y compris dans un contexte transfrontalier, il est nécessaire de garantir des procédures rapides et équitables pour tous les consommateurs. Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL établies sur leur territoire soient compétentes pour proposer des procédures de règlement des litiges entre des professionnels établis en dehors de l'Union et des consommateurs résidant sur leur territoire.

(10) Les États membres devraient veiller à ce que le REL permette aux consommateurs d'engager et de suivre des procédures de REL également hors ligne s'ils en font la

---

32 Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

33 Règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 115 du 13.4.2022, p. 1).

34 Règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3).

35 Règlement (UE) 2022/1925 du Parlement européen et du Conseil du 14 septembre 2022 relatif aux marchés contestables et équitables dans le secteur numérique et modifiant les directives (UE) 2019/1937 et (UE) 2020/1828 (règlement sur les marchés numériques) (JO L 265 du 12.10.2022, p. 1).

36 Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1).

demande. Il convient également de veiller à ce que, lorsque des outils numériques sont fournis, ceux-ci puissent être utilisés par tous les consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables ou ceux dont le niveau d'habileté numérique est variable. Les États membres devraient veiller à ce que, si elles en font la demande, les parties aux litiges aient toujours accès à un réexamen par une personne physique des procédures automatisées.

(11) Les États membres devraient également permettre aux entités de REL de regrouper des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel donné, afin de rendre les décisions de REL cohérentes pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illicites et plus efficaces au regard des coûts pour les entités de REL et les professionnels. Les consommateurs devraient être informés en conséquence et avoir la possibilité de refuser le regroupement de leur litige.

(12) Les États membres ne devraient pas non plus autoriser l'introduction de règles disproportionnées en ce qui concerne les raisons qu'une entité de REL peut invoquer pour refuser le traitement d'un litige, telles que l'obligation d'utiliser le système de remontée d'informations de l'entreprise après un premier contact négatif avec le service de traitement des réclamations ou l'obligation de prouver qu'une partie spécifique du service après-vente d'une entreprise a été contactée.

(13) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres peuvent introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation des professionnels au REL dans les secteurs qu'ils jugent appropriés, en plus de la législation sectorielle de l'Union qui prévoit la participation obligatoire des professionnels au REL. Afin d'encourager les professionnels à participer aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels devraient être tenus, en particulier dans les cas où leur participation n'est pas obligatoire, de répondre, dans un délai spécifique, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils ont l'intention de participer à la procédure proposée.

(14) Afin de réduire les exigences en matière d'information et de déclaration et de réduire les coûts pour les entités de REL, les autorités nationales compétentes et les professionnels, les exigences en matière de déclaration et d'information devraient être simplifiées et la quantité d'informations fournies par les entités de REL aux autorités compétentes devrait être réduite.

(15) Afin de fournir une assistance efficace aux consommateurs et aux professionnels dans les litiges transfrontaliers, il est nécessaire de veiller à ce que les États membres mettent en place des points de contact pour le REL avec des tâches clairement définies. Les Centres européens des consommateurs («CEC») sont bien placés pour exécuter ces tâches, étant donné qu'ils sont spécialisés dans l'assistance aux consommateurs pour les questions liées à leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de compétences pertinentes. Ces points de contact désignés pour les REL devraient être communiqués à la Commission.

(16) Alors que les procédures de REL se veulent simples, les consommateurs peuvent toutefois être assistés par un tiers de leur choix au cours des procédures de REL. Les États membres devraient veiller à ce que cette assistance soit fournie de bonne foi afin de permettre une procédure équitable et en toute transparence, notamment en ce qui concerne les frais éventuellement exigés en échange de l'assistance.

(17) Pour que les consommateurs soient en mesure de trouver facilement une entité de REL appropriée, en particulier dans un contexte transfrontalier, la Commission devrait mettre au point et tenir à jour un outil numérique interactif fournissant des informations sur les principales caractéristiques des entités de REL et les liens vers les pages web des entités de REL, telles qu'elles lui ont été notifiées.

(18) Il est donc nécessaire de modifier la directive 2013/11/UE en conséquence.

(19) Étant donné que le règlement (UE) nº 524/2013 doit être abrogé par un acte distinct, il est également nécessaire de modifier les directives (UE) 2015/2302[37], (UE) 2019/2161[38] et (UE) 2020/1828[39] du Parlement européen et du Conseil, en conséquence de cette abrogation,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier
Modifications de la directive 2013/11/UE

La directive 2013/11/UE est modifiée comme suit:

1. À l'article 2, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. La présente directive s'applique 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, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable concernant l'un des éléments suivants:

(a) les obligations contractuelles découlant de contrats de vente, y compris de contrats portant sur la fourniture de contenus numériques, ou de contrats de service;

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

i) des pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives,

ii) des informations précontractuelles obligatoires,

iii) des discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence,

iv) l'accès aux services et les livraisons,

v) les modes de dédommagement en cas de non-conformité des produits et du contenu numérique,

---

37 Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

38 Directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs (JO L 328 du 18.12.2019, p. 7).

39 Règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil du 10 mai 2023 relatif à la sécurité générale des produits, modifiant le règlement (UE) nº 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil et la directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil, et abrogeant directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 87/357/CEE du Conseil (JO L 135 du 23.5.2023, p. 1).

vi) le droit de changer de fournisseur, et

vii) les droits des passagers et des voyageurs.

Les États membres peuvent appliquer les procédures de REL prévues par la présente directive également à des catégories de litiges autres que celles énumérées au premier alinéa, point b).».

2. À l'article 4, paragraphe 1, les points e) et f) sont remplacés par le texte suivant:

«e) "litige national", un litige entre un consommateur et un professionnel, relatif aux obligations contractuelles et/ou aux droits des consommateurs prévus par la législation de l'Union visée à l'article 2, paragraphe 1, lorsque le consommateur réside dans le même État membre que celui du lieu d'établissement du professionnel;

f) "litige transfrontalier", un litige entre un consommateur et un professionnel, relatif aux obligations contractuelles et/ou aux droits des consommateurs prévus par la législation de l'Union visée à l'article 2, paragraphe 1, lorsque le consommateur réside dans un État membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel ou lorsque le consommateur réside dans un État membre et que le lieu d'établissement du professionnel est situé en dehors de l'Union;».

3. L'article 5 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Les États membres facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif, ou un professionnel non établi sur le territoire d'un État membre mais proposant des biens ou des services, y compris des contenus numériques et des services, à des consommateurs résidant sur leur territoire respectif, puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive.»;

(b) au paragraphe 2, les points a) à d) sont remplacés par le texte suivant:

«a) veillent à ce que les consommateurs puissent introduire une plainte et soumettre les pièces justificatives requises en ligne de manière traçable et à ce qu'ils puissent également soumettre ces documents et y accéder dans un format non numérique s'ils en font la demande;

b) proposent des procédures de REL numériques au moyen d'outils facilement accessibles et inclusifs;

c) accordent aux parties au litige le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique lorsque la procédure a été menée par des moyens automatisés;

d) puissent regrouper des cas similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique dans une procédure unique, à condition que le consommateur concerné en soit informé et ne s'y oppose pas;»

(c) au paragraphe 4, le point a) est remplacé par le texte suivant:

«a) le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de la plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci, sans introduire de règles disproportionnées concernant la forme d'un tel contact»;

(d) le paragraphe 8 suivant est ajouté:

«8. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur pays ou d'un autre État membre informent cette entité de REL s'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas 20 jours ouvrables.».

4. À l'article 7, le paragraphe 2 est modifié comme suit:

(a) dans la partie introductive, la première phrase est remplacée par le texte suivant:

«Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, leurs rapports d'activité bisannuels.»;

(b) le point h) est supprimé.

5. À l'article 13, le paragraphe 3 est supprimé.

6. L'article 14 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 14*

Assistance aux consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que, en cas de litige transfrontalier, les consommateurs et les professionnels puissent bénéficier d'une assistance destinée à les orienter vers l'entité ou les entités de REL compétentes pour traiter leur litige transfrontalier.

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL chargé de la tâche visée au paragraphe 1. Chaque État membre communique à la Commission le nom et les coordonnées de son point de contact pour le REL. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs ou, si ce n'est pas possible, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs.

3. Les points de contact pour le REL facilitent, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente, ce qui consiste, notamment, à:

(a) aider à introduire la plainte et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents;

(b) fournir aux parties et aux entités de REL des informations générales sur les droits des consommateurs de l'UE;

(c) fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de REL spécifiques;

(d) informer le plaignant des autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via une procédure de REL.

4. Les États membres peuvent accorder aux points de contact pour le REL le droit de fournir l'assistance visée au présent article aux consommateurs et aux professionnels lorsqu'ils accèdent à des entités de REL également en ce qui concerne les litiges nationaux.

5. Les États membres veillent à ce que tous les acteurs qui aident les consommateurs dans des litiges transfrontaliers ou nationaux agissent de bonne foi pour permettre aux parties au litige de parvenir à un règlement à l'amiable et fournissent aux consommateurs des informations pertinentes en toute transparence, y compris des informations sur les règles de procédure et les frais applicables.».

7. À l'article 19, paragraphe 3, les points f), g) et h) sont supprimés.

8. À l'article 20, le paragraphe suivant est ajouté:

«8. La Commission élabore et gère un outil numérique interactif qui fournit des informations générales sur les voies de recours des consommateurs et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 du présent article.».

9. À l'article 24, le paragraphe 4 suivant est ajouté:

«4. Au plus tard le [insérer la date], les États membres communiquent à la Commission les noms et les coordonnées des points de contact pour le REL désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2.».

Article 2
Modification de la directive (UE) 2015/2302

À l'article 7, paragraphe 2, de la directive (UE) 2015/2302, le point g) est remplacé par le texte suivant:

«g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil[40] et, s'il y a lieu, sur l'entité de REL dont relève le professionnel;».

Article 3
Modification de la directive (UE) 2019/2161

À l'article 5 de la directive (UE) 2019/2161, le point b) est remplacé par le texte suivant:
«b) d'introduire une plainte auprès du centre compétent du réseau des Centres européens des consommateurs, en fonction des parties concernées.».

Article 4
Modification de la directive (UE) 2020/1828

À l'annexe I de la directive (UE) 2020/1828, le point 44) est supprimé.

Article 5
Transposition

1. Au plus tard le [*jj/mois/année — 1 an après l'entrée en vigueur*], les États membres adoptent et publient les dispositions nécessaires pour se conformer à l'article 1er de la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du [date].

2. Au plus tard le [*jj/mois/année… 1 an après l'entrée en vigueur du règlement xx/….* [la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil abrogeant le règlement (UE) nº 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation]], les États membres adoptent et publient les dispositions nécessaires

[40] Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

pour se conformer aux articles 2, 3 et 4 de la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du [*date*].

3. Lorsque les États membres adoptent les mesures visées aux paragraphes 1 et 2, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

4. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 6
Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 7
Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
La présidente	*Le président*