

Bruxelles, le 29 novembre 2011

## Questions-réponses sur le règlement extrajudiciaire des litiges et le règlement en ligne des litiges pour les consommateurs européens

### I. INTRODUCTION

#### Qu'est-ce que le règlement extrajudiciaire des litiges?

Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) désigne les moyens de recours extrajudiciaires proposés aux consommateurs pour régler des litiges avec des professionnels en rapport avec l'achat d'un bien ou d'un service.

La situation litigieuse classique est celle d'un consommateur insatisfait de la qualité de son achat et qui ne parvient pas à obtenir du vendeur un dédommagement ou un remboursement.

Les organes de règlement extrajudiciaire des litiges, ou organes **extrajudiciaires**, sont des **tiers** (conciliateurs, médiateurs, offices des réclamations, etc.) qui proposent une solution au litige ou réunissent les parties pour les aider à en trouver une.

Les organes extrajudiciaires sont en général saisis de litiges individuels, mais ils peuvent aussi traiter plusieurs litiges individuels dès lors que ceux-ci sont similaires.

Le règlement extrajudiciaire des litiges ne désigne pas le traitement direct des réclamations des consommateurs par les professionnels (par leur service de réclamation interne, par exemple), ni les accords à l'amiable entre eux.

#### Qu'est-ce que le règlement en ligne des litiges?

Le règlement en ligne des litiges (RLL) désigne le règlement extrajudiciaire des litiges à l'aide de l'internet. Les organes de RLL permettent aux consommateurs et aux entreprises de traiter leurs litiges en ligne, ce qui peut être utile surtout dans le cas d'un achat effectué sur l'internet, le consommateur et le professionnel étant dans ce cas souvent très éloignés l'un de l'autre.

#### Comment le REL et le RLL fonctionnent-ils?

Les dispositifs de REL et de RLL diffèrent d'un État membre à l'autre:

- Les organes extrajudiciaires et les organes de RLL peuvent être mis en place par **les pouvoirs publics, par les entreprises ou conjointement** par le secteur public, des entreprises et des organisations de défense des consommateurs.
- Ils peuvent être **financés** par des fonds publics, par des fonds privés (des entreprises, par exemple), ou par les deux types de fonds.

- Ils couvrent **en général tout le territoire du pays**; dans certains pays, ils peuvent être décentralisés à l'**échelle régionale ou locale**.
- Certains organes extrajudiciaires **se limitent à un secteur** (celui des voyages, des assurances ou de l'alimentation en électricité), tandis que d'autres acceptent les litiges **dans n'importe quel secteur d'activité**.
- Pour la grande majorité des organes extrajudiciaires, les deux parties s'engagent **librement** à régler le litige par leur intermédiaire.
- 64 % des organes extrajudiciaires dans l'Union **laissent aux entreprises la liberté de participer**.
- Selon les organes extrajudiciaires, les décisions sont prises **collectivement** (par les offices des réclamations notamment) ou individuellement (par un médiateur par exemple).
- La solution trouvée par un organe extrajudiciaire peut revêtir la forme d'une recommandation (**non contraignante**) ou d'une décision **contraignante**, qui s'impose au professionnel ou aux deux parties.

### **Quels sont les avantages du règlement extrajudiciaire des litiges?**

Les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges apportent généralement aux consommateurs des moyens de recours **plus rapides, moins onéreux et plus accessibles** qu'une procédure judiciaire.

- La plupart des litiges soumis aux organes extrajudiciaires sont tranchés **en l'espace de 90 jours**.
- La grande majorité des procédures extrajudiciaires sont **gratuites** pour les consommateurs ou entraînent des **frais modérés** (inférieurs à 50 euros).
- Elles sont généralement **plus simples** que les procédures judiciaires.

L'existence d'un système extrajudiciaire efficace peut donc **inciter fortement** les consommateurs à chercher une solution à leurs problèmes au lieu de les laisser irrésolus, notamment lorsque le montant en jeu est faible.

Les entreprises, quant à elles, peuvent trouver dans des dispositifs extrajudiciaires efficaces un moyen essentiel pour gérer leurs **relations avec la clientèle et soigner leur image de marque**, tout en s'épargnant de coûteuses procédures judiciaires.

## **II. L'ÉTAT DE LA SITUATION**

### **Quelle est la situation dans les États membres?**

En 2010, un consommateur européen sur cinq a rencontré des problèmes lors de l'achat de biens ou de services dans le marché unique, lesquels se sont soldés par des pertes pour les consommateurs estimées à l'équivalent de **0,4 % du PIB européen**. Seul un faible pourcentage d'entre eux demande et obtient réparation.

Il existe **actuellement plus de 750 organes extrajudiciaires dans l'Union européenne**. Ils diffèrent grandement d'un État membre à l'autre, mais aussi à l'intérieur même des pays.

Dans la plupart des États membres, on ne trouve des organes extrajudiciaires **que dans certains secteurs** (notamment dans les secteurs réglementés, tels que les télécommunications, l'énergie, les services financiers, les voyages et le tourisme). Dans d'autres, on n'en trouve que dans **certaines régions**.

Ainsi, malgré le nombre élevé d'organes extrajudiciaires, **leur couverture est très inégale**. Dans certains pays, il ne semble exister aucun organe extrajudiciaire reconnu (c'est le cas notamment en Slovaquie et en Slovénie) et dans d'autres, les dispositifs extrajudiciaires doivent être développés (à Chypre et en Roumanie, par exemple).

En conséquence, **les consommateurs européens n'ont pas accès aux dispositifs de règlement extrajudiciaire aux mêmes conditions** dans l'ensemble de l'Union.

Seule une petite moitié des organes extrajudiciaires existants ont été signalés à la Commission comme étant conformes aux **critères qualitatifs** énoncés dans les deux recommandations de celle-ci (pour en savoir plus sur l'action entreprise par l'Union à ce jour, voir ci-après).

La plupart des organes existants sont **peu connus** des consommateurs et des entreprises, et sont donc **peu sollicités**.

De plus, les pouvoirs publics nationaux ne sont pas tenus, à l'heure actuelle, de surveiller **régulièrement l'utilisation et l'efficacité des organes extrajudiciaires**, notamment à l'aune des critères qualitatifs de la Commission (tels que les principes de compétence, d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité).

Quant au règlement en ligne des litiges, très peu d'organes dans l'Union permettent de mener toute la procédure en ligne.

### **Comment le REL fonctionne-t-il aujourd'hui pour les achats effectués dans un autre État membre?**

Les consommateurs européens qui rencontrent un problème lors d'un achat effectué auprès d'un professionnel établi dans un autre État membre peuvent demander l'appui et l'assistance du [réseau des centres européens des consommateurs](#) (réseau CEC).

Les CEC ne sont pas des organes de règlement des litiges en tant que tels, mais ils peuvent aider le consommateur à régler le problème à l'amiable et, en cas d'échec, l'aider à recourir à un tiers, y compris un organe extrajudiciaire compétent dans le pays du professionnel, pour autant qu'il en existe dans ce pays. En 2010, seuls 9 % des litiges soumis au réseau CEC n'ayant pu être réglés à l'amiable ont été transmis à des organes extrajudiciaires.

### **Pourquoi l'Union européenne encourage-t-elle le REL?**

Des dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges efficaces dans l'ensemble de l'Union donneront au consommateur la confiance nécessaire pour profiter du vaste choix et des prix compétitifs qu'offre le marché unique, et notamment de la possibilité d'acheter en ligne dans d'autres États membres.

La progression du commerce transfrontalier dans l'Union offrira aussi de nouveaux débouchés aux entreprises et stimulera la croissance économique.

Dans le marché unique, le règlement extrajudiciaire des litiges ne peut être une solution efficace pour les consommateurs qui effectuent des achats dans les autres États membres que s'il existe dans ces derniers des organes extrajudiciaires de qualité. Il doit s'appuyer sur les organes extrajudiciaires existants, et respecter ainsi les traditions juridiques nationales.

La possibilité pour les consommateurs d'obtenir réparation dans les mêmes conditions dans toute l'Union suppose que des organes extrajudiciaires compétents existent pour tous les types de litiges de consommation dans le marché unique et que les consommateurs comme les professionnels soient au courant de ces moyens de recours extrajudiciaires.

### **Quelles sont les réalisations de l'Union à ce jour?**

La Commission européenne a adopté deux recommandations (l'une en 1998, l'autre en 2001) définissant des **principes communs pour des organes extrajudiciaires efficaces et effectifs**.

Les autorités nationales ont transmis à la Commission la liste des organes extrajudiciaires nationaux qu'elles jugent conformes à ces principes. La Commission tient une [base de données](#) de ces organes.

Il reste que 40 % des organes extrajudiciaires existants n'ont pas été signalés à la Commission.

Dans certains secteurs, la législation de l'Union impose aux États membres de créer des dispositifs de REL (télécommunications, énergie, crédit à la consommation ou services de paiement, par exemple).

Dans d'autres, elle se borne à les y inciter (directive sur le commerce électronique, services postaux, par exemple).

La Commission cofinance également le réseau des centres européens des consommateurs ([réseau CEC](#)), qui a pour mission d'aider les consommateurs à trouver l'organe extrajudiciaire compétent dans un autre État membre en cas de litige transfrontalier.

Un autre réseau européen, **FIN-NET**, réunit les organes extrajudiciaires qui traitent les litiges transfrontaliers entre les consommateurs et les prestataires de services financiers.

## **III. LE TRAIN DE MESURES PROPOSÉ PAR LA COMMISSION**

### **Sur quels types de litiges les mesures proposées portent-elles?**

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges («directive REL») **garantira l'existence d'organes extrajudiciaires compétents pour tout litige de nature contractuelle entre un consommateur et une entreprise.**

Les consommateurs pourront saisir un organe extrajudiciaire de tout litige de nature contractuelle, indépendamment du lieu où l'achat en cause a été effectué (dans leur pays ou dans un autre État membre), de la nature de cet achat et du mode d'achat (en ligne ou hors ligne).

Le règlement relatif au règlement en ligne des litiges («règlement RLL») créera **une plateforme européenne unique** à laquelle les consommateurs pourront s'adresser pour régler en ligne des litiges de nature contractuelle liés à des achats de biens ou services effectués par l'internet dans d'autres États membres.

## **Quels principaux changements les mesures apporteront-elles dans l'Union une fois adoptées?**

Premièrement, **le REL couvrira dorénavant tout le territoire de l'Union**: tout litige de nature contractuelle entre un consommateur européen et un professionnel établi dans l'Union pourra être soumis à un organe extrajudiciaire. À cette fin, les États membres pourront élargir les compétences des organes existants ou en créer de nouveaux si nécessaire.

**Tous les organes extrajudiciaires dans l'Union devront respecter des critères qualitatifs de base**, notamment les principes de compétence, d'impartialité, de transparence, d'efficacité (procédure inférieure ou égale à 90 jours en principe) et d'équité. Les autorités nationales veilleront au respect de ces principes qualitatifs.

Pour **régler directement en ligne tout litige de nature contractuelle** lié à un achat ou une transaction effectué par l'internet dans un autre État membre, les consommateurs et les professionnels pourront faire appel à une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges («plateforme de RLL»). Ce guichet unique sera un site web interactif et convivial, accessible gratuitement dans toutes les langues officielles de l'Union.

Les professionnels devront en outre fournir aux consommateurs des **informations pertinentes et complètes** sur les organes extrajudiciaires compétents et sur la plateforme de RLL.

## **Comment la plateforme de RLL fonctionnera-t-elle en pratique?**

La plateforme sera reliée par voie électronique aux organes extrajudiciaires nationaux qui auront été créés et signalés à la Commission conformément aux nouvelles règles. Ces organes resteront responsables du traitement des litiges de nature contractuelle dont ils seront saisis par l'intermédiaire de la plateforme.

Le bon fonctionnement du système de RLL est subordonné au respect d'**un certain nombre de conditions**: les points de contact nationaux devront jouer leur rôle d'intermédiaire dans leur pays et l'organe saisi par la plateforme devra **trouver une solution au litige dans les 30 jours**.

## **Le REL sera-t-il obligatoire pour les professionnels?**

La plupart des organes extrajudiciaires actuels sont sollicités sur une base volontaire, ce qui rend la procédure souple et rapide.

Le train de mesures proposé par la Commission contient des **mesures incitatives pour encourager les professionnels à recourir aux organes extrajudiciaires**. Les professionnels devront notamment indiquer aux consommateurs s'ils s'engagent ou non à faire appel à un organe de ce type en cas de litige.

Le train de mesures proposé prévoit également que les États membres seront libres d'instaurer des règles pour contraindre les professionnels à faire appel à des organes extrajudiciaires ou pour rendre les décisions de ces organes contraignantes pour les professionnels.

## **Comment les États membres veilleront-ils à ce que tout leur territoire soit couvert par des organes extrajudiciaires?**

Les moyens de recours des consommateurs doivent respecter les réalités locales, et chaque pays doit disposer de la marge nécessaire pour décider de la meilleure façon de veiller à ce que tout son territoire soit couvert.

En conséquence, la directive REL proposée **s'appuie sur les dispositifs existants dans les États membres**. Elle respectera la grande hétérogénéité des organes extrajudiciaires existants dans l'Union et n'imposera pas aux autorités nationales de créer un organe extrajudiciaire pour chaque secteur du commerce de détail.

Les pays dans lesquels les organes extrajudiciaires couvrent de nombreux secteurs différents seront libres de les conserver ou d'en créer de nouveaux, dans la mesure où ils respectent les principes qualitatifs énoncés dans la proposition.

Pour garantir la couverture complète de leur territoire, les États membres peuvent, par exemple, créer un organe extrajudiciaire «supplétif» pour les types de litige de nature contractuelle qui ne relèvent d'aucun autre dispositif de recours.

Le train de mesures proposé impose également aux États membres d'encourager la création d'organes extrajudiciaires paneuropéens.

Le système européen de règlement en ligne des litiges s'appuiera sur les organes extrajudiciaires nationaux.

### **Quels seront les avantages pour les consommateurs et les entreprises?**

Il existera dans toute l'Union des organes extrajudiciaires de qualité **pour tous les litiges de consommation de nature contractuelle**.

Tous les documents relatifs aux achats des consommateurs contiendront des **informations complètes** sur l'organe extrajudiciaire compétent en cas de litige.

Pour tout litige lié à un achat ou une transaction effectué par l'internet dans un autre État membre, les consommateurs et les professionnels pourront **mener toute la procédure extrajudiciaire directement en ligne**.

Selon les estimations, des organes extrajudiciaires efficaces et transparents pour tous les litiges pourraient **faire économiser** aux consommateurs **quelque 22,5 milliards d'euros**, soit 0,19 % du PIB de l'Union.

Les entreprises trouveront dans le règlement extrajudiciaire des litiges un moyen de gérer leurs relations avec la clientèle et de soigner leur image de marque, tout en réalisant des économies. Selon les estimations, le REL devrait épargner aux **entreprises de l'Union jusqu'à 3 milliards d'euros**.

### **Quand ces propositions seront-elles adoptées?**

Le Parlement européen et le Conseil se sont déjà engagés à adopter le train de mesures relatif au REL et au RLL **d'ici la fin de 2012**, dans le cadre de l'action entreprise conjointement pour relancer le marché unique.

### **Pour en savoir plus**

Le texte intégral des mesures de nature législative proposées, l'ensemble du contexte politique et la base de données des organes extrajudiciaires nationaux signalés à la Commission peuvent être consultés à l'adresse suivante:

<http://ec.europa.eu/consumer-adr>.

Voir aussi [IP/11/1461](#)