



Litiges de consommation

Texte du projet

- Proposition de Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Proposition de Règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

Informations techniques :

No du projet :	E-01/2012
Date d'entrée :	3 janvier 2012
Remise de l'avis :	meilleurs délais
Ministère compétent :	Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
Commission :	Commission Economique



CONSEIL DE
L'UNION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 1^{er} décembre 2011 (02.12)
(OR. en)

17795/11

Dossier interinstitutionnel:
2011/0373 (COD)

CONSOM 196
MI 616
JUSTCIV 339
CODEC 2242

PROPOSITION

Origine:	la Commission européenne
En date du:	29 novembre 2011
N° doc. Cion:	COM(2011) 793 final
Objet:	Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) no 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

Les délégations trouveront ci-joint la proposition de la Commission transmise par lettre de Monsieur Jordi AYET PUIGARNAU, Directeur, à Monsieur Uwe CORSEPIUS, Secrétaire général du Conseil de l'Union européenne.

p.j.: COM(2011) 793 final



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2011
COM(2011) 793 final

2011/0373 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

**relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant
modification du règlement (CE) no 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive
relative au RELC)**

{SEC(2011) 1408 final}

{SEC(2011) 1409 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

Il convient de placer la présente proposition et la proposition de règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) dans le contexte des mesures visant à améliorer le fonctionnement du marché intérieur de détail et, plus particulièrement, à consolider les voies de recours ouvertes aux consommateurs.

Une grande proportion des consommateurs européens rencontre des problèmes lors de l'achat de marchandises et de services dans le marché intérieur. En 2010, cette proportion était d'environ 20 %¹. Les problèmes rencontrés par les consommateurs demeurent souvent irrésolus, en dépit d'un niveau de protection légale des consommateurs généralement élevé. On estime à 0,4 % du PIB de l'Union les préjudices subis par les consommateurs européens du fait de problèmes liés à l'acquisition de biens ou de services.

En dehors des voies de recours judiciaires traditionnelles², les consommateurs et les entreprises ont la possibilité, dans certains États membres, de soumettre leurs réclamations à des organes de règlement extrajudiciaire des litiges (organes de REL). Ceux-ci permettent de résoudre les litiges survenus entre les parties sans passer par une procédure judiciaire, grâce à l'intervention d'un organe (arbitre, conciliateur, médiateur, *ombudsman*, bureau des réclamations, par exemple).

La Commission a adopté deux recommandations sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)³ et créé deux réseaux prenant en charge le REL (CEC⁴ et FIN-NET⁵). Un certain nombre d'actes législatifs de l'Union relatifs à des secteurs spécifiques comprennent des dispositions sur le REL⁶, et la directive sur la médiation⁷ encourage le règlement à l'amiable des litiges, dont les litiges de consommation. Néanmoins, l'analyse de la situation actuelle a mis à jour d'importantes lacunes qui nuisent à l'efficacité du REL: une

¹ Eurobaromètre 342, "*Consumer Empowerment*", p. 169.

² Voir, par exemple, le règlement (CE) n° 861/2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges, JO L 199 du 31.7.2007, p. 1.

³ Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L 115 du 17.4.1998, p. 31, et recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

⁴ Le réseau des centres européens des consommateurs (CEC) oriente les consommateurs vers un organe de REL approprié dans un autre État membre en cas de litiges transfrontaliers.

⁵ FIN-NET regroupe des organes de REL qui traitent de litiges transfrontaliers entre les prestataires de services financiers et leurs clients.

⁶ Par exemple, la directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et la directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel, JO L 211 du 14.8.2009, pp. 55 et 94; la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs JO L 133 du 22.5.2008, p. 66; la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("directive sur le commerce électronique"), JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

⁷ JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

couverture partielle, le manque de sensibilisation des consommateurs et des entreprises, la qualité inégale des procédures de REL⁸.

Dans le cas des opérations transfrontalières, l'absence de REL efficace pose des problèmes particuliers (comme la barrière des langues, des coûts potentiellement plus élevés, des différences de législation entre les États membres).

Au vu des problèmes constatés, la Commission s'est engagée à proposer des mesures concernant le REL, visant à assurer aux consommateurs que tous leurs litiges peuvent être soumis à un organe de REL et que les litiges relatifs à des transactions transfrontalières peuvent être résolus plus facilement⁹.

2. RESULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES ET DE L'ANALYSE D'IMPACT

2.1. Obtention d'expertise et consultation des parties prenantes

La Commission a effectué plusieurs études sur le REL, dont une étude de 2009 sur le recours au REL dans l'Union européenne¹⁰ qui présente une analyse approfondie des organes existants et de leur fonctionnement dans tous les États membres, une étude sur les réclamations des consommateurs dans l'Union européenne¹¹, une évaluation des coûts liés à l'utilisation du REL [*"Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)"*] de 2011 et une étude sur le règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers dans l'Union européenne (*"Cross-border ADR in the European Union"*) de 2011¹².

En janvier 2011, elle a lancé une consultation publique sur l'utilisation du REL¹³. Il en est ressorti que le REL suscite un fort consensus en sa faveur: toutes les parties ayant répondu ont reconnu la nécessité de poursuivre le développement du REL pour améliorer le fonctionnement du marché intérieur. Pour la plupart, elles se sont déclarées aussi en faveur d'une action de l'Union et ont souligné le besoin de procédures de REL de qualité, qui devraient notamment couvrir les litiges nés des opérations transfrontalières et dans un environnement numérique. Elles estiment que les procédures de REL devraient obéir à un certain nombre de principes communs, tels que l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité. Un grand nombre des parties ayant répondu souhaitent l'amélioration des procédures de règlement en ligne des litiges (RLL), notamment pour les opérations du commerce

⁸ Voir l'étude sur le recours au REL, *"Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union"*, du 16 octobre 2009 à l'adresse: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, pp. 56-63, 112-115 et 120-121.

⁹ Initiative phare de la stratégie "Europe 2020": "Une stratégie numérique pour l'Europe", COM(2010) 245, p. 13; communication de la Commission: "L'Acte pour le marché unique", COM(2011) 206, p. 9.

¹⁰ *"Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)"*, 2009, disponible à l'adresse: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ *"Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions"*, 2009, disponible à l'adresse: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ "Consultation publique sur le recours au règlement extrajudiciaire des litiges pour régler des litiges relatifs aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'Union européenne", disponible à l'adresse: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

électronique qui sont l'objet d'un nombre croissant de réclamations portant surtout sur de petites sommes.

En mars 2011, les services de la Commission ont organisé, avec le Parlement européen, un sommet sur "le règlement extrajudiciaire des litiges, un atout pour le marché intérieur et les consommateurs", qui a réuni environ deux cents parties prenantes. Au cours des débats, celles-ci ont exprimé un soutien général au développement des RELC, y compris des RLLC, et ont souligné la nécessité d'une action de l'Union. En avril 2011, un atelier sur le thème "REL: comment améliorer son fonctionnement" a été organisé dans le cadre du sommet européen de la consommation¹⁴, et a rassemblé soixante participants.

Des contributions complémentaires ont été apportées, en particulier la consultation des entreprises effectuée par les services de la Commission entre décembre 2010 et janvier 2011 auprès du panel d'entreprises européennes¹⁵ et la consultation des entreprises accomplie entre mars et mai 2011 par l'intermédiaire de la plate-forme de suivi des PME¹⁶.

Le contrôleur européen de la protection des données a aussi été consulté.

2.2. Analyse d'impact

La Commission a réalisé une analyse d'impact détaillée, examinant une série de choix stratégiques pour les deux thèmes suivants: "REL: couverture, informations et qualité" et "RLL pour les opérations transfrontalières du commerce électronique". Il ressort de cette analyse d'impact que seule une combinaison de deux instruments relatifs au REL et au RLL peut garantir un accès à des moyens extrajudiciaires impartiaux, transparents, efficaces et équitables de régler des litiges de consommation intérieurs et transfrontaliers. Une directive-cadre, plus particulièrement, constitue le moyen le mieux à même d'assurer une couverture totale par des instruments de REL dans tous les États membres, de fournir aux consommateurs des informations sur le REL et de garantir que les organes de REL satisfont à des principes de qualité spécifiques. Ladite couverture totale offrira le cadre voulu pour permettre à un système européen de RLL de traiter efficacement les litiges liés aux opérations transfrontalières du commerce électronique.

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

3.1. Principaux éléments de la proposition

3.1.1. Assurer l'existence de procédures de REL pour tous les litiges de consommation

Selon la présente proposition, les États membres veillent à ce que tous les litiges survenant entre un consommateur et un professionnel à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services puissent être soumis à un organe de REL, y compris par des moyens électroniques. Pour satisfaire à cette obligation, les États membres peuvent se servir des organes de REL

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ 335 entreprises de tous les États membres de l'Union ont été consultées sur leur expérience et leurs observations en matière de REL: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_fr.htm.

¹⁶ Au cours de cette consultation, 927 petites et moyennes entreprises ont répondu à des questions sur le REL.

existants, en ajustant leur champ d'application le cas échéant, ou créer de nouveaux organes de REL ou un organe transsectoriel supplétif.

La présente proposition s'applique aux litiges survenant entre consommateurs et professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services. Il peut s'agir de réclamations introduites par des consommateurs contre des professionnels, mais aussi de réclamations introduites par des professionnels contre des consommateurs. La présente proposition s'applique aux organes de REL qui visent à résoudre les litiges entre consommateurs et professionnels sans passer par une procédure judiciaire, par l'intervention d'un organe de règlement des litiges. Elle couvre en particulier les procédures de médiation, mais aussi les procédures quasi judiciaires telles que le recours à la conciliation, à l'arbitrage ou à un bureau des réclamations. Elle ne s'applique ni aux systèmes de traitement des réclamations mis en service par les professionnels ni aux organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges y sont employées exclusivement par le professionnel. Elle exclut aussi les négociations directes entre les parties.

3.1.2. Informations sur le REL et coopération

En cas de litige, les consommateurs doivent pouvoir déterminer aisément quels sont les organes de REL compétents. À cet effet, la présente proposition assure que les consommateurs trouveront des informations sur les organes de REL compétents dans les principaux documents commerciaux fournis par le professionnel, et sur le site web de ce dernier quand il en a un. De plus, les professionnels devront indiquer aux consommateurs s'ils s'engagent ou non à recourir au REL en cas de réclamation introduite à leur encontre par un consommateur. Cette obligation incitera les professionnels à utiliser le REL plus fréquemment.

Suivant la présente proposition, les États membres doivent veiller à ce que les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance quand ils sont concernés par un différend transfrontalier. Les États membres peuvent déléguer la responsabilité de cette mission à leur centre affilié au réseau des centres européens des consommateurs (CEC), qui se charge actuellement d'orienter les consommateurs vers les organes de REL compétents pour traiter leurs litiges transfrontaliers.

Selon la présente proposition, les organes de REL seront incités à devenir membres des réseaux sectoriels d'organes de REL quand ils traitent des litiges dans le secteur en question. Par ailleurs, la présente proposition invite les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs à coopérer.

La présente proposition comprend des dispositions relatives à l'application de garanties strictes de confidentialité et de protection des données, conformément à la réglementation européenne en la matière.

3.1.3. Qualité des organes de REL

La présente proposition vise aussi à garantir que les organes de REL satisfont aux principes de qualité tels que l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité. Ces principes ont été énoncés dans deux recommandations de la Commission. En leur donnant force contraignante, la présente proposition créera des conditions de recours au REL égales et renforcera la confiance des consommateurs et des professionnels dans les procédures de REL.

La transparence des organes de REL devrait constituer la garantie que les parties reçoivent toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. Les procédures de REL devraient être efficaces et obvier à certains défauts associés aux procédures judiciaires, tels le coût, la lenteur et la complexité. Tenant compte des résultats des études existantes, la présente proposition prévoit que les litiges devraient être réglés en l'espace de quatre-vingt-dix jours. Pour que les procédures de REL restent accessibles à tous les consommateurs, la présente proposition prévoit qu'elles devraient être gratuites ou peu onéreuses pour les consommateurs.

3.1.4. Suivi

Il convient de suivre étroitement les organes de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de la qualité des services qu'ils proposent aux consommateurs et aux professionnels. Dans chaque État membre, une autorité compétente sera chargée du suivi du fonctionnement des organes de REL établis sur son territoire. Les autorités compétentes s'assureront entre autres, sur la base d'informations transmises par les organes de REL, que l'organe de REL considéré satisfait aux critères de qualité établis par la présente proposition. En outre, elles publieront régulièrement des rapports sur le fonctionnement et l'évolution des organes de REL. Tous les trois ans, la Commission soumettra au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive.

3.2. Principe de subsidiarité

La proposition se fonde sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

La mise en place d'un système performant de REL dans l'Union, qui s'appuie sur les organes de REL existants dans les États membres et respecte les traditions juridiques nationales, renforcera la confiance des consommateurs dans le marché intérieur de détail, notamment dans le domaine du commerce électronique. Elle ouvrira aussi de nouvelles perspectives aux entreprises. Une action à l'échelon des seuls États membres risquerait de morceler plus encore le REL, ce qui favoriserait les inégalités de traitement des consommateurs et des professionnels dans le marché intérieur et se traduirait par des réparations de niveaux différents dans l'Union. Une action de l'Union, telle qu'elle est proposée, assurerait aux consommateurs européens le même niveau de protection et favoriserait les pratiques concurrentielles parmi les entreprises, augmentant ainsi les échanges transfrontaliers de produits et de services.

La définition à l'échelon européen de règles et de principes communs aux organes et aux procédures de REL dans tous les États membres présente le net avantage d'assurer un traitement efficace et adapté des litiges de consommation nés des achats intérieurs et transfrontaliers. Elle assurera aussi un degré de qualité des procédures de REL plus homogène dans l'Union.

La divergence des politiques nationales relatives aux procédures de REL (quand elles existent) illustre qu'une action unilatérale des États membres ne débouche pas sur une solution satisfaisante pour les consommateurs et les entreprises. Un REL efficace pour les litiges transfrontaliers ne peut se passer d'un système national de REL bien rodé et pouvant servir d'assise à la plate-forme européenne de RLL.

3.3. Proportionnalité

La proposition est conforme au principe de proportionnalité pour les raisons exposées ci-après.

La proposition se limite strictement à ce qui est nécessaire pour atteindre ses objectifs. Elle n'intervient pas dans tous les aspects du REL, mais s'intéresse à certains points primordiaux du règlement extrajudiciaire des litiges. La directive-cadre s'appuie sur les organes de REL existants et laisse aux États membres le choix de la forme et des méthodes pour atteindre les résultats visés.

Les objectifs de la présente proposition seront atteints aux coûts les plus bas pour les entreprises et les États membres, en évitant une duplication des dépenses et des charges administratives superflues.

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

La présente proposition n'a pas d'incidence sur le budget de l'Union. Elle n'est donc pas accompagnée d'une fiche financière.

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) no 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

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 européenne¹⁷,
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,
vu l'avis du Comité économique et social européen¹⁸,
après consultation du contrôleur européen de la protection des données,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) prévoient que l'Union contribue à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 dudit traité. L'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du TFUE, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. Pour avoir confiance dans le marché intérieur et en tirer parti, les consommateurs devraient avoir accès à des moyens simples et peu onéreux de résoudre les litiges résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services. Cela vaut aussi bien pour les transactions en ligne que pour les transactions hors ligne et c'est particulièrement important quand les consommateurs font des achats dans un autre pays.
- (3) Le règlement extrajudiciaire des litiges permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice. Or, il n'est pas encore suffisamment développé dans

¹⁷ JO C [...] du [...], p [...].

¹⁸ JO C [...] du [...], p [...].

l'Union européenne. Pour que les consommateurs puissent en exploiter toutes les possibilités, il est nécessaire que le règlement extrajudiciaire des litiges soit applicable à tous les types de litiges de consommation, que les procédures de REL soient égales en qualité et que les consommateurs et les professionnels aient connaissance de ces procédures. Il est également nécessaire que les organes de REL traitent efficacement les litiges transfrontaliers.

- (4) Dans l'Acte pour le marché unique¹⁹, la Commission a mentionné la législation sur le règlement alternatif des différends, qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance et de renforcer la confiance dans le marché unique.
- (5) Le Conseil européen a invité le Parlement européen et le Conseil à adopter, avant la fin de 2012, un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique²⁰.
- (6) La mise en place d'un système performant de règlement extrajudiciaire des litiges dans l'Union européenne est nécessaire pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, y compris dans le domaine du commerce électronique. Un tel processus devrait s'appuyer sur les procédures de REL existant dans les États membres et respecter les traditions juridiques nationales.
- (7) La présente directive devrait s'appliquer aux litiges de nature contractuelle survenant entre des consommateurs et des professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services. Il peut s'agir de réclamations déposées par des consommateurs contre des professionnels, mais aussi de réclamations déposées par des professionnels contre des consommateurs. La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux litiges entre professionnels, mais elle ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.
- (8) On devrait entendre par "consommateur" les personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, si le contrat est conclu à des fins qui entrent partiellement dans le cadre de l'activité commerciale de l'intéressé (contrats à double finalité) et si la finalité commerciale est limitée à tel point qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global de la fourniture, l'intéressé devrait également être considéré comme un consommateur.
- (9) La présente directive devrait être mise en œuvre sans préjudice de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale²¹, du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance

¹⁹ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions: "L'Acte pour le marché unique — Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance — Ensemble pour une nouvelle croissance", COM(2011) 206 final, p. 9.

²⁰ Conclusions du Conseil européen des 24 et 25 mars 2011, EUCO 10/11, p. 4; voir aussi les conclusions du Conseil européen du 23 octobre 2011, EUCO 52/11, p. 1-2.

²¹ JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale²², du règlement (CE) n° 864/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 11 juillet 2007 sur la loi applicable aux obligations non contractuelles ("Rome II")²³ et du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)²⁴.

- (10) La présente directive devrait primer les actes législatifs de l'Union contenant des dispositions visant à encourager la mise en place d'organes de REL dans un secteur spécifique. Si une législation sectorielle prévoit la mise en place de tels organes, la présente directive ne devrait primer que si cette législation n'assure pas un degré au moins équivalent de protection des consommateurs.
- (11) Les organes de REL diffèrent fortement d'un État membre à l'autre ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. La présente directive devrait couvrir tout organe qui est établi durablement et offre de résoudre un litige par une procédure de REL. Une procédure d'arbitrage ad hoc créée en dehors du cadre d'un organe de REL pour un litige particulier entre un consommateur et un professionnel ne devrait pas être considérée comme une procédure de REL.
- (12) La présente directive ne devrait s'appliquer ni aux procédures des organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges sont employées exclusivement par le professionnel, ni aux procédures des systèmes de traitement des réclamations gérés par les professionnels. Elle ne devrait pas s'appliquer aux négociations directes entre les parties. De plus, elle ne devrait pas s'appliquer aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour vider celui-ci au cours de la procédure judiciaire.
- (13) Les États membres devraient veiller à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à un organe de REL conforme aux exigences fixées par la présente directive. Pour satisfaire à cette obligation, les États membres devraient avoir la possibilité de se servir des organes de REL existants, en ajustant leur champ d'application le cas échéant, ou de prévoir la création de nouveaux organes de REL. La directive ne devrait pas obliger les États membres à créer un organe de REL spécifique pour chaque secteur du commerce de détail. Les États membres devraient avoir la possibilité de prévoir la création d'un organe de REL supplétif, traitant les litiges pour lesquels aucun organe spécifique de règlement n'est compétent.
- (14) La présente directive ne devrait pas porter atteinte aux professionnels établis dans un État membre et qui relève d'un organe de REL situé dans un autre État membre. Les États membres devraient favoriser le développement de tels organes.
- (15) La présente directive devrait s'appliquer sans préjudice du maintien ou de l'instauration par les États membres de procédures de REL qui traitent conjointement des litiges identiques ou similaires entre un professionnel et plusieurs consommateurs. On peut considérer ces procédures comme un premier pas vers la mise en place de procédures de REL collectif dans l'Union européenne.

²² JO L 12 du 16.1.2001, p. 32.

²³ JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

²⁴ JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

- (16) Il convient que le traitement des informations afférentes aux litiges relevant de la présente directive respecte les règles de protection des données à caractère personnel énoncées par les dispositions législatives, réglementaires et administratives que les États membres ont adoptées en application de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
- (17) Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Il est particulièrement nécessaire d'assurer l'absence de telles pressions lorsque les organes de REL sont financés par l'une des parties au litige ou par une organisation à laquelle l'une des parties est affiliée.
- (18) Pour assurer la transparence des organes de REL et des procédures de REL, il est nécessaire que les parties reçoivent toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL.
- (19) Les procédures de REL devraient être efficaces. Elles devraient être simples et rapides et ne pas durer plus de 90 jours. L'organe de REL devrait pouvoir prolonger ce délai si la complexité du litige traité le requiert.
- (20) Les procédures de REL devraient être gratuites ou peu onéreuses pour les consommateurs, de sorte que le recours à ces procédures resterait économiquement raisonnable pour les consommateurs.
- (21) Les procédures de REL devraient être équitables, de sorte que les parties à un litige seraient pleinement informées de leurs droits et des conséquences des choix qu'elles feraient dans le cadre d'une procédure de REL.
- (22) Quand un différend survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure de déterminer aisément quels organes de REL sont compétents pour traiter leur réclamation et si le professionnel concerné participera à une procédure de REL. Les professionnels devraient par conséquent faire figurer ces informations dans leurs principaux documents commerciaux et sur leur site web, s'ils en ont un. Il convient que cette obligation s'applique sans préjudice de l'article 6, paragraphe 1, point t), de l'article 7, paragraphe 1, et de l'article 8 de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs²⁵. L'article 6, paragraphe 1, point t), de ladite directive prévoit qu'avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel doit l'informer de la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de recours à laquelle le professionnel est soumis et des conditions d'accès à celle-ci. L'article 7, paragraphe 1, de cette directive précise que, s'agissant des contrats hors établissement, ces informations sont fournies au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable.

²⁵ JO L du [...], p. [...].

- (23) La présente directive ne prévoit pas que les professionnels doivent prendre part à des procédures de REL, ni qu'il leur incombe de respecter l'issue de ces procédures en cas de réclamation introduite contre eux par un consommateur. Elle s'applique toutefois sans préjudice des dispositions du droit national qui imposeraient aux professionnels de prendre part à des procédures de REL ou d'en respecter l'issue, pour autant ces dispositions n'empêchent pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice, garanti à l'article 47 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- (24) Les États membres devraient veiller à ce que les organes de REL collaborent en vue du règlement des litiges transfrontaliers.
- (25) Il convient de renforcer dans l'Union les réseaux des organes de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, comme FIN-NET dans le secteur des services financiers. Les États membres devraient inciter les organes de REL à faire partie de ces réseaux.
- (26) Une coopération étroite entre les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs conforterait l'application effective de ladite législation européenne.
- (27) Il convient de suivre étroitement les organes de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur efficacité. La Commission et les autorités compétentes au titre de la présente directive devraient publier et tenir à jour une liste des organes de REL qui satisfont aux dispositions de la présente directive. D'autres organismes, tels les organes de REL, les associations de consommateurs, les associations d'entreprises et le réseau des centres européens des consommateurs, devraient également publier cette liste. En outre, les autorités compétentes devraient publier régulièrement des rapports sur l'évolution et le fonctionnement des organes de REL. Les organes de REL devraient transmettre aux autorités compétentes les informations spécifiques sur lesquelles ces rapports devraient être fondés. Les États membres devraient inviter les organes de REL à transmettre ces informations en appliquant la recommandation 2010/304/UE de la Commission relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes²⁶.
- (28) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions applicables en cas de violation des dispositions de la présente directive relatives à l'information du consommateur par les professionnels et aux informations transmises aux autorités compétentes par les organes de REL, et veillent à leur application. Ces sanctions devraient avoir un caractère effectif, proportionné et dissuasif.
- (29) Il convient de modifier le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs ("Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs")²⁷ pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive,

²⁶ JO L 136 du 2.6.2010, p. 1.

²⁷ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

de manière à renforcer la coopération transfrontalière pour ce qui concerne l'application de la présente directive.

- (30) Il convient de modifier la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs²⁸ (directive relative aux actions en cessation) pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs établis par la présente directive.
- (31) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc être mieux atteint à l'échelon de l'Union, l'Union peut arrêter des mesures conformément au principe de subsidiarité prévu à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (32) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, plus particulièrement par ses articles 7, 8, 38 et 47,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier Objet

La présente directive a pour objet de contribuer au fonctionnement du marché intérieur et d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs en assurant que les litiges survenant entre des consommateurs et des professionnels peuvent être soumis à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire impartiales, transparentes, efficaces et équitables.

Article 2 Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de nature contractuelle relatifs à la vente de marchandises ou à la prestation de services, surgissant entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir un organe de règlement des litiges, lequel propose ou impose une solution, ou réunit les parties pour faciliter la recherche d'une solution amiable (ci-après "les procédures de REL").
2. La directive ne s'applique pas:

²⁸ JO L 110 du 1.5.2009, p. 30.

- (a) aux procédures se déroulant devant des organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges sont employées exclusivement par le professionnel;
- (b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des réclamations gérés par le professionnel;
- (c) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, qu'ils soient représentés ou non;
- (d) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour vider celui-ci au cours de la procédure judiciaire.

Article 3

Relation avec les autres textes législatifs de l'Union européenne

1. La présente directive s'applique sans préjudice de la directive 2008/52/CE, du règlement (CE) n° 44/2001, du règlement (CE) n° 864/2007 et du règlement (CE) n° 593/2008.
2. L'article 5, paragraphe 1, de la présente directive prime les dispositions mentionnées en annexe.
3. La présente directive prime les dispositions obligatoires de la législation sectorielle de l'Union qui traitent du règlement extrajudiciaire des litiges pour autant que ces dispositions n'assurent pas un degré au moins équivalent de protection des consommateurs.

Article 4

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- (a) "consommateur": toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (b) "professionnel": toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (c) lieu d'établissement du professionnel:
 - le lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique;
 - le siège social, l'administration centrale ou le lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales;

- (d) "litige transfrontalier": un litige de nature contractuelle survenant à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services lorsque le consommateur, au moment de sa commande, réside dans un État membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- (e) "organe de REL": tout organe, quelle que soit la façon dont il est appelé ou cité, qui est durablement établi et offre de résoudre un litige par une procédure de REL;
- (f) lieu d'établissement de l'organe de REL:
 - si son fonctionnement est assuré par une personne physique, le lieu où il exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges;
 - si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, le lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges ou le lieu où elle a son siège social;
 - si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, le lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

CHAPITRE II

ACCÈS AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES ET PRINCIPES APPLICABLES

Article 5

Accès au règlement extrajudiciaire des litiges

1. Les États membres veillent à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à un organe de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive.
2. Les États membres veillent à ce que les organes de REL:
 - (a) aient un site web permettant aux parties de déposer une réclamation en ligne;
 - (b) permettent aux parties d'échanger avec eux des informations par voie électronique;
 - (c) traitent à la fois les litiges intérieurs et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges couverts par le règlement (UE) [*pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de référence*] du Parlement européen et du Conseil du [*pour l'Office des publications, prière d'insérer la date d'adoption*] relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)²⁹;

²⁹ JO L du [...], p. [...].

- (d) prennent les mesures nécessaires, quand ils traitent des litiges relevant de la présente directive, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la législation nationale transposant la directive 95/46/CE.
3. Les États membres peuvent satisfaire à l'obligation établie au paragraphe 1 en assurant l'existence d'un organe de REL supplétif, compétent pour traiter les litiges mentionnés au paragraphe 1 qui ne relèvent d'aucun organe de REL existant.

Article 6
Compétences et impartialité

1. Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges aient les compétences nécessaires et soient impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes:
- (a) jouissent des connaissances, des aptitudes et de l'expérience nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire des litiges;
 - (b) ne peuvent pas être destituées sans juste motif;
 - (c) n'ont aucun conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre des parties au litige.
2. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'un organe de REL forment un collège, les États membres veillent à ce que cet organe prévoie un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein du collège.

Article 7
Transparence

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL mettent à la disposition du public, sur leur site web et sur un support imprimé dans leurs locaux, des informations sur:
- (a) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
 - (b) les sources de financement, précisant la proportion de financement public et privé;
 - (c) le cas échéant, leur appartenance à des réseaux d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers;
 - (d) les types de litiges relevant de leur compétence;
 - (e) les règles de procédures applicables à la résolution des litiges;
 - (f) les langues dans lesquelles les réclamations peuvent être soumises aux organes de REL et dans lesquelles la procédure de REL se déroule;

- (g) les types de règles sur lesquelles l'organe de REL peut se fonder pour régler les litiges (règles de droit, considérations d'équité, codes déontologiques, etc.);
 - (h) toutes les conditions préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte;
 - (i) les frais éventuels à la charge des parties;
 - (j) la durée approximative de la procédure de REL;
 - (k) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL.
2. Les États membres veillent à ce que les organes de REL mettent à la disposition du public, sur leur site web et sur un support imprimé dans leurs locaux, leurs rapports d'activité annuels. Ceux-ci comprennent les informations relatives aux litiges intérieurs et transfrontaliers suivantes:
- (a) le nombre de litiges soumis et les types de réclamations auxquelles ils sont liés;
 - (b) les problèmes récurrents qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels;
 - (c) la proportion de procédures de règlement des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
 - (d) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges;
 - (e) le taux d'observation des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu;
 - (f) le cas échéant, des informations sur leur coopération au sein de réseaux d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers.

Article 8 *Efficacité*

Les États membres veillent à ce que les procédures de REL soient efficaces et satisfassent aux exigences suivantes:

- (a) la procédure de REL est aisément accessible aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent;
- (b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un représentant légal, mais elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;
- (c) la procédure de REL est gratuite ou peu onéreuse pour les consommateurs;
- (d) le règlement du litige intervient dans les 90 jours à compter de la date de réception de la réclamation par l'organe de REL. L'organe de REL peut prolonger ce délai en cas de litige complexe.

Article 9
Équité

1. Les États membres veillent à ce qu'au cours des procédures de REL:
 - (a) chaque partie ait la possibilité d'exprimer son point de vue et de prendre connaissance des arguments et des faits avancés par l'autre partie, ainsi que des avis des experts;
 - (b) les deux parties soient informées de l'issue de la procédure de REL par un document, sur un support écrit ou sur un autre support durable, précisant les motivations qui fondent la solution.

2. Les États membres veillent à ce qu'au cours des procédures de REL qui visent à régler un litige en proposant une solution:
 - (a) le consommateur, avant d'accepter la solution proposée, soit informé:
 - i) qu'il a la possibilité d'accepter ou de refuser la solution proposée;
 - ii) que la solution proposée peut être moins favorable que la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales en vigueur;
 - iii) qu'il a le droit de solliciter un avis indépendant avant d'accepter ou de refuser la solution proposée;
 - (a) les parties, avant d'accepter la solution proposée, soient informées des conséquences juridiques d'un tel accord;
 - (b) les parties, avant d'accepter la solution proposée ou un accord à l'amiable, disposent d'un délai de réflexion raisonnable.

CHAPITRE III INFORMATION ET COOPÉRATION

Article 10

Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur les organes de REL dont ils relèvent et qui sont compétents pour traiter les litiges qui pourraient les opposer à des consommateurs. Ces informations comprennent les adresses des sites web des organes de REL concernés et indiquent si le professionnel s'engage ou non à recourir à ces organes pour régler ses litiges avec les consommateurs.

2. Les informations visées au paragraphe 1 doivent être bien visibles et d'un accès facile, direct et permanent sur le site web du professionnel, quand il en a un, dans les conditions générales des contrats de vente de marchandises ou de prestation de services entre le professionnel et le consommateur et dans les factures et reçus afférents à ces contrats. Elles doivent préciser comment obtenir de plus amples

informations sur l'organe de REL compétent et sur les conditions de recours à celui-ci.

3. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des dispositions des articles 6, 7 et 8 de la directive 2011/83/UE concernant l'information du consommateur dans le cas des contrats à distance et hors établissement.

Article 11

Assistance aux consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance en cas de litige relatif à la vente de biens ou à la prestation de services transfrontalières. Cette assistance est destinée en particulier à orienter les consommateurs vers l'organe de REL situé dans un autre État membre qui est compétent pour traiter leur litige transfrontalier.
2. Les États membres peuvent déléguer la responsabilité de la mission visée au paragraphe 1 à leur centre affilié au réseau des centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme.

Article 12

Informations générales

Les États membres veillent à ce que les organes de REL, les associations de consommateurs, les associations d'entreprises, les centres du réseau des centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à l'article 11, paragraphe 2, mettent à la disposition du public, dans leurs locaux ou sur leur site web, la liste des organes de REL visée à l'article 17, paragraphe 3.

Article 13

Coopération entre les organes de REL dans le contexte du règlement des litiges transfrontaliers

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers.
2. Lorsqu'il existe dans l'Union un réseau d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers survenant dans un secteur donné, les États membres encouragent les organes de REL qui traitent les litiges survenant dans ce secteur à s'affilier à ce réseau.
3. La Commission publie une liste indiquant les noms et les coordonnées des réseaux visés au paragraphe 1. Elle actualise cette liste tous les deux ans, s'il y a lieu.

Article 14

Coopération entre les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs coopèrent.
2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques commerciales des professionnels à propos desquelles des consommateurs ont déposé des réclamations. Elle implique également que lesdites autorités nationales fournissent aux organes de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige.
3. Les États membres veillent à ce que la coopération et les échanges d'informations visés aux paragraphes 1 et 2 respectent les règles de protection des données à caractère personnel prévues par la directive 95/46/CE.

CHAPITRE IV SUIVI DES ORGANES DE REL

Article 15

Désignation des autorités compétentes

1. Chaque État membre désigne une autorité compétente chargée du suivi du fonctionnement et de l'évolution des organes de REL établis sur son territoire. Chaque État membre notifie cette désignation à la Commission.
2. La Commission dresse une liste des autorités compétentes dont la désignation lui a été notifiée conformément au paragraphe 1 et la publie au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 16

Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux organes de REL

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL établis sur leur territoire notifient aux autorités compétentes les informations suivantes:
 - (a) leur nom, leurs coordonnées et l'adresse de leur site web;
 - (b) des informations sur leur structure et leur financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, leur financement et leur employeur;
 - (c) leurs règles de procédure;
 - (d) leurs tarifs, le cas échéant;
 - (e) la durée approximative des procédures de REL;

- (f) la ou les langues dans lesquelles les réclamations peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler;
- (g) une déclaration contenant les éléments nécessaires pour établir leur compétence;
- (h) une déclaration motivée reposant sur une auto-évaluation de l'organe de REL, attestant sa qualité d'organe de REL relevant de la présente directive et sa conformité aux exigences établies au chapitre II.

Si les informations mentionnées aux points a) à g) subissent des changements, les organes de REL notifient immédiatement ces changements aux autorités compétentes.

2. Les États membres veillent à ce que les organes de REL transmettent au moins une fois par an aux autorités compétentes les informations suivantes:
 - (a) le nombre de litiges dont ils ont été saisis et les types de réclamations auxquelles ils sont liés;
 - (b) la proportion de procédures de REL qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
 - (c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
 - (d) le taux d'observation des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu;
 - (e) des statistiques significatives montrant la manière dont les professionnels ont recours au règlement extrajudiciaire pour leurs litiges avec les consommateurs;
 - (f) les problèmes récurrents qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels;
 - (g) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'organes de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers;
 - (h) une auto-évaluation de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'organe et les moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Article 17

Rôle des autorités compétentes et de la Commission

1. Chaque autorité compétente évalue, sur la base des informations reçues conformément à l'article 16, paragraphe 1, si les organes de REL dont les informations lui ont été communiquées répondent à la qualité d'organe de REL relevant de la présente directive et satisfont aux exigences établies au chapitre II.
2. Chaque autorité compétente dresse, sur la base de l'évaluation prévue au paragraphe 1, une liste des organes de REL qui satisfont aux conditions établies au paragraphe 1.

Cette liste contient les informations suivantes:

- (a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site web de ces organes de REL;
- (b) leurs tarifs, le cas échéant;
- (c) la ou les langues dans lesquelles les réclamations peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler;
- (d) les éléments nécessaires pour établir leur compétence;
- (e) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant;
- f) la nature contraignante ou non de la solution résultant de la procédure.

Chaque autorité compétente notifie la liste à la Commission. Si des changements sont notifiés à l'autorité compétente conformément à l'article 16, paragraphe 1, deuxième alinéa, la liste est immédiatement mise à jour et les informations concernées sont notifiées à la Commission.

3. La Commission dresse une liste des organes de REL dont les informations lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 et la met à jour chaque fois que des changements lui sont notifiés conformément au paragraphe 2, troisième alinéa, deuxième phrase. La Commission publie cette liste, ainsi que ses mises à jour, et la transmet aux autorités compétentes et aux États membres.
4. Chaque autorité compétente publie la liste actualisée des organes de REL visée au paragraphe 3 sur son site web ou par tout autre moyen qu'elle juge approprié.
5. Tous les deux ans, chaque autorité compétente publie un rapport sur le fonctionnement et l'évolution des organes de REL. Particulièrement, le rapport:
 - (a) indique les éventuels domaines dans lesquels les procédures de REL ne portent pas encore sur des litiges relevant de la présente directive;
 - (b) recense les bonnes pratiques des organes de REL;
 - (c) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des organes de REL pour les litiges intérieurs et transfrontaliers, s'il y a lieu;
 - (d) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement des organes de REL, s'il y a lieu.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS FINALES

Article 18 *Sanctions*

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de l'article 10 et de l'article 16, paragraphes 1 et 2, de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer l'application de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent avoir un caractère effectif, proportionné et dissuasif.

Article 19 *Modification du règlement (CE) n° 2006/2004*

Dans l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004, le point suivant est ajouté:

"20. Directive [...] du Parlement européen et du Conseil du [...] relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L [...] du [...], p. [...]): l'article 10."

Article 20 *Modification de la directive 2009/22/CE*

Dans l'annexe de la directive 2009/22/CE, le point suivant est ajouté:

"14. Directive [...] du Parlement européen et du Conseil du [...] relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L [...] du [...], p. [...]): l'article 10."

Article 21 *Communication*

1. Le [pour l'Office des publications, prière d'insérer la même date qu'à l'article 22, paragraphe 1 = date de mise en application de la présente directive] au plus tard, les États membres communiquent à la Commission:
 - (a) le cas échéant, le nom et les coordonnées des organismes désignés conformément à l'article 11, paragraphe 2;
 - (b) le nom des autorités compétentes désignées conformément à l'article 15, paragraphe 1.

Les États membres communiquent à la Commission tout changement ultérieur de ces informations.

2. Le [pour l'Office des publications, prière d'insérer la date: six mois après la date de mise en application devant être insérée à l'article 22, paragraphe 1] au plus tard, les États membres communiquent à la Commission la première liste visée à l'article 17, paragraphe 2.
3. La Commission communique aux États membres les informations visées au paragraphe 1, point a).

Article 22
Transposition

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le [pour l'Office des publications, prière d'insérer la date: 18 mois après l'entrée en vigueur]. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la présente directive.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, 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.

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

Article 23
Rapport

Au plus tard le [pour l'Office des publications, prière d'insérer la date: cinq ans après l'entrée en vigueur] et ensuite tous les trois ans, la Commission présente au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen un rapport relatif à l'application de la présente directive. Ce rapport examine l'évolution et l'utilisation des organes de REL et l'incidence de la présente directive sur les consommateurs et les professionnels. Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions de modification de la présente directive.

Article 24
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 25
Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen
Le président*

*Par le Conseil
Le président*

ANNEXE

1. Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (article 14, paragraphe 1), JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.
2. Directive 2008/122/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange (article 14, paragraphe 2), JO L 33 du 3.2.2009, p. 10.
3. Directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers, modifiant les directives 85/611/CEE et 93/6/CEE du Conseil et la directive 2000/12/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 93/22/CEE du Conseil (article 53, paragraphe 1), JO L 145 du 30.4.2004, p. 1.
4. Directive 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance (article 11, paragraphe 1), JO L 9 du 15.1.2003, p. 3.
5. Directive 97/67/CE du Parlement Européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté (article 19, paragraphe 1, troisième alinéa), JO L 52 du 27.2.2008, p. 3.



CONSEIL DE
L'UNION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 1^{er} décembre 2011 (02.12)
(OR. en)

17815/11

Dossier interinstitutionnel:
2011/0374 (COD)

CONSOM 197
MI 617
JUSTCIV 340
CODEC 2243

PROPOSITION

Origine:	la Commission
En date du:	29 novembre 2011
N° doc. Cion:	COM(2011) 794 final
Objet:	Proposition de RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

Les délégations trouveront ci-joint la proposition de la Commission transmise par lettre de Monsieur Jordi AYET PUIGARNAU, Directeur, à Monsieur Uwe CORSEPIUS, Secrétaire général du Conseil de l'Union européenne.

p.j.: COM(2011) 794 final



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2011
COM(2011) 794 final

2011/0374 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

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

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

Il convient de placer la présente proposition et la proposition de directive sur le règlement en ligne des litiges de consommation (directive relative au RELC) dans le contexte des efforts d'amélioration du fonctionnement du marché intérieur de détail, en particulier, en confortant les voies de recours ouvertes aux consommateurs lors de transactions commerciales transfrontalières électroniques.

À l'heure actuelle, les organes de REL ayant vocation à régler les litiges de consommation liés à des transactions commerciales électroniques sont disséminés et incomplets. De plus, si la moitié des organes de REL donnent aux consommateurs la possibilité de déposer leur réclamation en ligne, très peu leur permettent d'effectuer l'intégralité de la procédure en ligne (via un règlement en ligne des litiges – REL)¹. Une telle procédure permettrait de gagner du temps et simplifierait la communication entre les parties.

Avec l'essor du commerce en ligne, l'importance et la taille des marchés sur lesquels opèrent les entreprises et les consommateurs se sont nettement accrues et dépassent les frontières nationales. Toutefois, les consommateurs et les professionnels considèrent que les transactions commerciales transfrontalières électroniques comportent des risques car ils estiment que le règlement des litiges qui en découlent pourrait se révéler complexe en raison du caractère virtuel de la transaction.

L'absence de voies de recours efficaces en cas de réclamations déposées à la suite de transactions transfrontalières électroniques a des conséquences négatives tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Le fait de ne pouvoir effectuer d'achats en ligne à l'étranger représente un inconvénient pour les consommateurs, qui perdent ainsi la possibilité de comparer les prix des produits sur le marché de l'Union au sens large et de les acheter là où ils sont moins chers. Les entreprises, en particulier les PME, renoncent à se doter de la capacité administrative nécessaire pour traiter les litiges qui les opposent à des consommateurs résidant dans un autre État membre. En conséquence, le marché intérieur numérique peine à se développer.

Dans le cadre de la stratégie "Europe 2020", l'initiative phare intitulée "Une stratégie numérique pour l'Europe"² prévoit un plan d'action à l'échelle de l'Union visant à améliorer les systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges; par cette stratégie, la Commission entend proposer "un moyen de recours en ligne à l'échelle de l'UE pour le commerce électronique" afin de renforcer la confiance des consommateurs et des entreprises dans le marché numérique. Parmi ses priorités, l'Acte pour le marché unique de 2011³ prévoyait la mise en place de "moyens de recours extrajudiciaires capables de garantir une solution facile, rapide et

¹ Le rapport de 2010 du réseau des centres européens des consommateurs montre que plus de la moitié des réclamations (56,3 %) reçues par le réseau CEC portent sur des transactions commerciales électroniques. Toutefois, 91 % des 35 000 réclamations transfrontalières reçues en 2010 n'ont pu être examinées via un dispositif REL dans un autre État membre en raison de l'absence de dispositif approprié de ce type (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Initiative phare de la stratégie "Europe 2020": "Une stratégie numérique pour l'Europe", COM(2010) 245, p. 14.

³ Communication de la Commission: "L'Acte pour le marché unique", COM(2011) 206, p. 9.

bon marché pour les consommateurs, et susceptible de préserver les relations des entreprises avec leur clientèle. Cette action comprendra un volet pour le commerce en ligne".

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

2. BILAN DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTERESSEES ET DES ANALYSES D'IMPACT

2.1. Recueil d'expertise et consultation des parties intéressées

Plusieurs études réalisées sur le RELC par la Commission ont été consacrées à des questions liées aux outils de règlement en ligne des litiges. Parmi ces travaux, figurent une étude de 2009 sur le recours au REL dans l'Union européenne (*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*), qui présente une analyse approfondie des dispositifs existants et de leur fonctionnement dans tous les États membres, une étude sur les réclamations des consommateurs dans l'Union européenne⁴, une évaluation des coûts de mise en conformité liés à l'utilisation du REL [*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*] de 2011 et une étude sur le règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers dans l'Union européenne (*Cross-border ADR in the European Union*) de 2011.

La consultation publique sur le recours au REL lancée en janvier 2011 a également porté sur des thèmes liés au RLL et sur les méthodes les plus appropriées de garantir les moyens de recours des consommateurs lors de transactions commerciales transfrontalières électroniques⁵. De nombreuses personnes se sont largement exprimées en faveur de l'amélioration des outils de règlement en ligne des litiges, notamment pour les transactions commerciales électroniques, qui sont l'objet d'un nombre croissant de réclamations portant principalement sur de petites sommes. Il a été notamment souligné que le problème de la langue et la transmission aux parties d'informations relatives à la procédure ainsi qu'à l'issue de cette dernière devaient être abordés. La majeure partie des répondants a attiré l'attention sur la nécessité de tirer parti des expériences positives acquises dans des secteurs donnés.

Le débat qui s'est tenu lors du sommet intitulé "Règlement extrajudiciaire des litiges: un atout pour le marché intérieur et les consommateurs" organisé conjointement par les services de la Commission et le Parlement européen en mars 2011 a permis de dégager un soutien d'ensemble en faveur de l'élaboration d'outils de règlement en ligne des litiges par une action de l'Union destinée à clarifier les conditions et à garantir l'existence d'organes de REL de grande qualité pour tous les secteurs du commerce électronique. L'atelier sur le thème "REL: comment améliorer son fonctionnement?", organisé à l'occasion du sommet européen de la consommation d'avril 2011⁶, a porté sur des thèmes liés au règlement en ligne des litiges.

⁴ "Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions, 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

⁵ Consultation publique sur le recours au règlement extrajudiciaire des litiges pour régler des litiges relatifs aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'Union européenne: Réponses et compte rendu disponibles en ligne à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

Enfin, le contrôleur européen de la protection des données a également été consulté.

2.2. Analyse d'impact

La Commission a réalisé une analyse d'impact détaillée, examinant une série de choix stratégiques pour les deux thèmes suivants: "REL: couverture, informations et qualité" et "RLL pour les opérations transfrontalières du commerce électronique".

L'analyse d'impact a conclu que seule une combinaison de deux instruments relatifs au REL et au RLL peut garantir un accès à des moyens extrajudiciaires impartiaux, transparents et efficaces de régler des litiges de consommation liés à des transactions commerciales transfrontalières électroniques. Un règlement établira à l'échelle de l'Union un système de RLL permettant de traiter efficacement les litiges liés aux transactions commerciales transfrontalières électroniques, au vu du champ d'application complet qu'offriront les dispositifs de REL de qualité conformément à la directive sur le RELC.

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

3.1. Fonctionnement du système paneuropéen de règlement en ligne des litiges

3.1.1. Mise en place du système européen de règlement en ligne des litiges

La présente proposition vise à établir une "plateforme européenne de règlement en ligne des litiges" ("plateforme de RLL"). Cette plateforme est constituée d'un site web interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux commerçants souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, un litige né d'une transaction commerciale transfrontalière électronique. La plateforme est disponible dans toutes les langues officielles de l'Union et son utilisation est gratuite. Les organes de REL mis en place dans les États membres et notifiés à la Commission conformément à la directive relative au RELC seront enregistrés par voie électronique sur la plateforme de RLL.

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

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

3.1.2. Informations relatives au système paneuropéen de RLL

En vertu de la présente proposition, les professionnels établis dans l'Union qui pratiquent le commerce électronique transfrontalier sont tenus de communiquer aux consommateurs des informations relatives à la plateforme de RLL. L'accès à ces informations doit être simple,

direct, évident et permanent sur les sites web des professionnels ainsi qu'au moment où le consommateur introduit une réclamation auprès du professionnel.

3.1.3. Suivi

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

3.1.4. Règles relatives à la protection des données

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

3.2. Principe de subsidiarité

La proposition repose sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

La mise au point d'un système paneuropéen de règlement en ligne des litiges transfrontaliers, sur la base des organes de REL existants dans les États membres, dont il respectera les règles de procédure, renforcera la confiance dans le marché intérieur numérique de détail et ouvrira de nouvelles possibilités pour les entreprises.

Même si le volume actuel des transactions commerciales transfrontalières en ligne est bas, le marché numérique de détail connaît une expansion rapide dans les États membres. Il est donc nécessaire de garantir des moyens de recours extrajudiciaires simples, peu onéreux et efficaces afin de renforcer la confiance des consommateurs et des professionnels dans les transactions transfrontalières en ligne.

Au niveau de l'Union, il convient de mettre en place une plateforme paneuropéenne de RLL, outil indispensable de promotion du commerce en ligne. Il est également impératif d'assurer aux consommateurs européens le même niveau de protection et de favoriser la concurrence entre les entreprises en augmentant, par conséquent, l'échange de produits et de services transfrontaliers en ligne.

3.3. Proportionnalité

La proposition est conforme au principe de proportionnalité pour les raisons exposées ci-après.

Elle vise à instaurer les moyens les plus efficaces pour atteindre l'objectif poursuivi aux coûts comparatifs les plus bas. La démarche réglementaire envisagée n'impliquera pas la création d'une structure complètement nouvelle au niveau de l'Union, mais reposera sur les organes de REL nationaux existants qui respectent les exigences de la législation applicable de l'Union.

Le règlement proposé garantira donc une prise en compte sans réserve des litiges transfrontaliers en ligne par des services de REL de qualité tout en limitant les coûts de mise en œuvre aux seuls éléments supplémentaires que la proposition apporte aux structures de REL existantes au niveau national.

Les dispositions proposées ont été examinées à l'aune du critère de proportionnalité et ont fait l'objet d'une consultation intensive afin de garantir le caractère approprié et proportionné du règlement.

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

La présente action s'inscrit dans le programme "Consommateurs" pour la période 2014-2020⁷. L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement au titre des exercices 2012 et 2013. Les crédits destinés à la mise en œuvre de la présente proposition de 2012 à 2020 s'élèveront à 4,586 millions d'EUR en prix courants. Les ressources humaines nécessaires se composeront de membres du personnel de la direction générale actuellement affectés à la gestion de l'action et qui ont été redéployés au sein de leur direction, auxquels s'ajoutera, le cas échéant, toute dotation additionnelle susceptible d'être allouée à la direction générale gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes. La proposition est accompagnée d'une fiche financière.

⁷ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un programme "Consommateurs" pour la période 2014-2020, SEC(2011) 1320 final et SEC(2011) 1321 final.

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

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

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 européen⁸,
après consultation du contrôleur européen de la protection des données,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) prévoient que l'Union contribue à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 dudit traité. L'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du TFUE, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. Pour être en mesure de bénéficier pleinement de la dimension numérique du marché intérieur et avoir dans celui-ci une entière confiance, les consommateurs doivent avoir accès à des moyens simples et peu onéreux de résoudre les litiges nés de la vente de biens ou de la prestation de services en ligne. Cet aspect revêt une importance particulière lors d'achats transfrontaliers.
- (3) Dans l'Acte pour le marché unique⁹, la Commission considère la législation sur le règlement alternatif des différends, qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance et de renforcer la confiance dans le marché unique.

⁸ JO C , p. .

⁹ Communication de la Commission: "L'Acte pour le marché unique", COM(2011) 206, p. 9.

- (4) Le Conseil européen a invité le Parlement européen et le Conseil à adopter d'ici fin 2012 un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique¹⁰.
- (5) Le marché intérieur est une réalité dans la vie quotidienne des consommateurs lorsqu'ils voyagent, font des achats et effectuent des paiements. Les consommateurs sont des acteurs essentiels du marché intérieur dont ils devraient, par conséquent, constituer la partie centrale. La dimension numérique du marché intérieur devient indispensable tant pour les consommateurs que pour les professionnels. De plus en plus de consommateurs effectuent des achats en ligne et les professionnels sont toujours plus nombreux à vendre sur l'internet. Les consommateurs et les professionnels devraient pouvoir réaliser des transactions dans un environnement numérique en toute confiance.
- (6) La possibilité de parvenir à régler un litige de façon simple et peu onéreuse peut stimuler la confiance des consommateurs et des professionnels dans le marché numérique. Toutefois, consommateurs et professionnels ont encore toutes les difficultés à trouver des solutions extrajudiciaires, en particulier à leurs litiges nés d'une transaction transfrontalière en ligne. De tels litiges restent donc souvent sans solution.
- (7) Le règlement en ligne des litiges apporte une solution extrajudiciaire simple et peu onéreuse aux litiges nés de transactions transfrontalières en ligne. Pour l'heure, aucun mécanisme ne permet cependant aux consommateurs et aux professionnels de résoudre de tels litiges par des moyens électroniques. En conséquence, les consommateurs sont lésés, les transactions transfrontalières en ligne se heurtent à des obstacles, les conditions sont inégales pour les professionnels et le commerce électronique peine à se développer.
- (8) Le présent règlement devrait s'appliquer au règlement extrajudiciaire de litiges en matière contractuelle entre consommateurs et professionnels nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne. Il ne saurait s'appliquer à des litiges entre consommateurs et professionnels nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne si au moins une des parties n'est pas établie ou ne réside pas dans un État membre de l'Union au moment de la commande par le consommateur ou si le professionnel et le consommateur sont établis ou résident dans le même État membre.
- (9) Le présent règlement ne devrait pas préjuger de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale¹¹, du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale¹², du règlement (CE) n° 864/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 11 juillet 2007 sur la loi applicable aux obligations non contractuelles (Rome II)¹³ et du règlement (CE) n° 593/2008 du

¹⁰ Conclusions du Conseil européen des 24 et 25 mars 2011, EUCO 10/11, p. 4; voir aussi les conclusions du Conseil européen du 23 octobre 2011, EUCO 52/11, p. 1-2.

¹¹ JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

¹² JO L 12 du 16.1.2001, p. 32.

¹³ JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)¹⁴.

- (10) On devrait entendre par "consommateur" les personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, si le contrat est conclu à des fins qui entrent partiellement dans le cadre de l'activité commerciale de l'intéressé (contrats à double finalité) et si la finalité commerciale est limitée à tel point qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global de la fourniture, l'intéressé devrait également être considéré comme un consommateur.
- (11) Par "vente de biens ou prestation de services en ligne", il convient d'entendre une transaction portant sur une vente de biens ou une prestation de services en ligne par laquelle le professionnel, ou son intermédiaire, propose, sur un site web ou par d'autres moyens électroniques, des biens ou des services que le consommateur commande sur le même site web ou par d'autres moyens électroniques. Il y a lieu également d'inclure dans cette définition les cas où le consommateur a accès au site web ou à un autre service de la société de l'information à l'aide d'un appareil électronique mobile tel qu'un téléphone portable.
- (12) Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer aux litiges entre consommateurs et professionnels nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières non effectuées en ligne. Il ne devrait pas s'appliquer aux litiges entre professionnels.
- (13) Il convient de considérer le présent règlement en combinaison avec la directive .../.../UE [pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de référence] du Parlement européen et du Conseil du [pour l'Office des publications, prière d'insérer la date d'adoption] relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC)¹⁵ par laquelle les États membres sont tenus de veiller à ce que l'ensemble des litiges, qui opposent des consommateurs et des professionnels résidant ou établis dans l'Union et résultent de la vente de biens ou de la prestation de services, puissent être transmis à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges.
- (14) Le présent règlement vise à mettre sur pied une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) à l'échelon européen. Cette plateforme devrait prendre la forme d'un site web interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, des litiges nés d'une transaction commerciale transfrontalière électronique. Elle devrait permettre aux consommateurs et aux professionnels de déposer réclamation à l'aide d'un formulaire électronique disponible dans toutes les langues officielles de l'Union et devrait transmettre les réclamations à un organe de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) compétent. La plateforme devrait permettre aux organes de REL et aux parties de recourir, par son intermédiaire, à la procédure de règlement des litiges.
- (15) Un système de RLL à l'échelon européen devrait s'appuyer sur les organes de REL existants dans les États membres et respecter les traditions juridiques de ces derniers. Les organes de REL destinataires d'une réclamation via la plateforme de RLL devraient donc appliquer leurs propres règles de procédure, y compris en matière de

¹⁴ JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

¹⁵ JO L ... du ..., p... .

coût. Le présent règlement vise toutefois à établir certaines règles communes qui s'appliqueront à ces procédures et dont elles préserveront l'efficacité. Ces règles prévoient notamment le règlement rapide des litiges.

- (16) L'établissement de liens électroniques entre les organes de REL notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive .../.../UE [(directive relative au RELC) *pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de référence*] et la plateforme européenne de RLL devrait permettre la prise en compte sans réserve des recours extrajudiciaires en ligne portant sur des litiges transfrontaliers nés de la vente de biens ou de la prestation de services en ligne.
- (17) Le présent règlement ne fait pas obstacle au fonctionnement de tout organe de règlement en ligne des litiges existant dans l'Union. Il ne saurait empêcher les organes de REL de traiter les litiges transfrontaliers en ligne qui leur ont été soumis par d'autres moyens que la plateforme de RLL.
- (18) Un réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges devrait apporter son aide au règlement des litiges portant sur des réclamations transmises via la plateforme de RLL. Ce réseau devrait se composer de points de contact pour le RLL dans les États membres disposant de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges.
- (19) Le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial est un droit fondamental garanti par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Les procédures de règlement en ligne des litiges n'ont pas pour vocation de se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux. Par conséquent, le présent règlement ne saurait nullement empêcher les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire.
- (20) Il convient que le traitement des informations en vertu du présent règlement soit soumis aux strictes garanties de confidentialité et respecte les règles sur la protection des données à caractère personnel énoncées dans la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données¹⁶ ainsi que dans le règlement (CE) n° 45/2001 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données¹⁷. Il importe que ces règles s'appliquent au traitement des données à caractère personnel effectué en vertu du présent règlement par les différents acteurs de la plateforme, intervenant à titre individuel ou en collaboration avec d'autres acteurs de la plateforme.
- (21) Les personnes concernées doivent être informées du traitement de leurs données à caractère personnel sur la plateforme de RLL ainsi que de leurs droits y afférents à l'aide d'une note d'information complète sur la protection de la vie privée qui sera rendue publique par la Commission et qui décrira, de façon claire et simple, les opérations de traitement réalisées sous la responsabilité des différents acteurs de la

¹⁶ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

¹⁷ JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

plateforme, conformément aux articles 11 et 12 du règlement (CE) n° 45/2001 et à la législation nationale adoptée en application des articles 10 et 11 de la directive 95/46/CE.

- (22) Il convient que les professionnels communiquent, sur leurs sites web, des informations relatives à la plateforme de RLL et fournissent un lien électronique sur la page d'accueil. Il importe également qu'ils transmettent ces informations lorsqu'un consommateur introduit une réclamation auprès d'un professionnel, d'un système de traitement des réclamations des consommateurs géré par le professionnel, ou d'un médiateur d'entreprise. Cette obligation ne devrait pas préjuger de l'article 10, paragraphes 1 à 3, de la directive .../.../UE [*Pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de référence*] relatif aux informations que les consommateurs reçoivent des professionnels au sujet des procédures de REL auxquelles ces derniers sont soumis et de l'engagement qu'ils prennent ou non de recourir à des moyens de règlement extrajudiciaire de litiges les opposant à des consommateurs. Par ailleurs, il convient que cette obligation s'applique sans préjudice de l'article 6, paragraphe 1, point t), et de l'article 8 de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 sur les droits des consommateurs¹⁸. L'article 6, paragraphe 1, point t), de la directive 2011/83/UE prévoit qu'avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel doit l'informer de la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de recours à laquelle le professionnel est soumis et des conditions d'accès à celle-ci.
- (23) Afin que certains éléments non essentiels du présent règlement soient complétés ou modifiés, le pouvoir d'adopter des actes délégués conformément à l'article 290 TFUE devrait être conféré à la Commission en ce qui concerne le type d'informations que le réclamant doit mentionner sur le formulaire de réclamation électronique disponible sur la plateforme de RLL. Il est particulièrement important que la Commission mène d'utiles consultations durant ses travaux préparatoires, y compris avec des experts. Lors de la préparation et de la rédaction d'actes délégués, la Commission devrait veiller à ce que les documents pertinents soient transmis simultanément, dans les délais et de façon appropriée au Parlement européen et au Conseil.
- (24) Afin de garantir des conditions uniformes de mise en œuvre du présent règlement, il convient de conférer à la Commission des compétences d'exécution en ce qui concerne le fonctionnement de la plateforme de RLL, les modalités de transmission des réclamations et de collaboration au sein du réseau des facilitateurs pour le RLL. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission. La procédure consultative devrait être utilisée pour l'adoption d'actes d'exécution portant sur le formulaire de réclamation électronique étant donné le caractère purement technique de celui-ci. La procédure d'examen devrait être utilisée pour l'adoption des règles relatives aux modalités de collaboration entre les membres du réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges.

¹⁸ JO L du [...], p. [...].

- (25) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir la mise en place d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges transfrontaliers en ligne régie par des règles communes, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc être mieux réalisés au niveau de l'Union, celle-ci peut adopter des mesures conformément au principe de subsidiarité visé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (26) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, plus particulièrement par ses articles 7, 8, 38 et 47,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

CHAPITRE I

Dispositions générales

Article premier

Objet

Le présent règlement a pour objectif de contribuer au fonctionnement du marché intérieur, et notamment du marché intérieur numérique, ainsi qu'à une protection élevée du consommateur par la mise en place d'une plateforme facilitant le règlement impartial, transparent, efficace et équitable, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

Article 2

Champ d'application

Le présent règlement s'applique au règlement extrajudiciaire de litiges en matière contractuelle nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne entre consommateurs et professionnels par l'intermédiaire d'un organe de règlement en ligne des litiges qui est conforme à la directive [pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et suppose le recours à une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

Article 3

Relation avec les autres textes législatifs de l'Union européenne

Le présent règlement s'applique sans préjudice de la directive 2008/52/CE, du règlement (CE) n° 44/2001, du règlement (CE) n° 864/2007 et du règlement (CE) n° 593/2008.

Article 4
Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- (a) "consommateur": toute personne physique qui agit à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (b) "professionnel": toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (c) "vente de biens ou prestation de services en ligne": transaction portant sur une vente de biens ou une prestation de services par laquelle le professionnel, ou son intermédiaire, propose, sur un site web ou par d'autres moyens électroniques, des biens ou des services que le consommateur commande sur le même site web ou par d'autres moyens électroniques;
- (d) "moyens électroniques": équipement électronique de traitement (y compris la compression numérique) et de stockage de données, et entièrement transmis, acheminé et reçu par câble, par radio, par des moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques.

Les services suivants ne sont pas considérés comme des services fournis par des moyens électroniques:

- services hors ligne;
 - services dont le contenu est matériel même s'ils impliquent l'utilisation de dispositifs électroniques tels que la distribution automatique de billets (billets de banque, billets de trains), accès aux réseaux routiers, parkings payants même si, à l'entrée ou à la sortie, des dispositifs électroniques interviennent pour contrôler l'accès et/ou assurer le paiement correct;
 - services non fournis au moyen de systèmes électroniques de traitement/de stockage tels que les services de téléphonie vocale, les services de télécopieur ou télex, services fournis par téléphonie vocale ou télécopieur; consultation d'un médecin par téléphone ou télécopieur, consultation d'un avocat par téléphone ou télécopieur, marketing direct par téléphone ou télécopieur;
- (e) "vente de biens ou prestation de services transfrontalières en ligne": vente de biens ou prestation de services en ligne lors de laquelle le consommateur, au moment de sa commande, réside dans un État membre autre que celui où le professionnel est établi;
 - (f) le professionnel est "établi":
 - au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique;
 - au lieu de son siège social, de son administration centrale ou de son activité, y compris d'une succursale, d'une agence ou d'un autre établissement, s'il s'agit d'une société ou autre personne morale ou d'une association de personnes

physiques ou morales, ou au lieu de la succursale, de l'agence ou de tout autre établissement si l'offre du professionnel ou la livraison des biens ou services ou leur livraison supposée résulte de l'exploitation d'une succursale, d'une agence ou de tout autre établissement.

- (g) "procédure de règlement extrajudiciaire des litiges" (ci-après "procédure de REL"): procédure de règlement d'un litige en dehors du cadre juridictionnel faisant intervenir un organe de règlement des litiges qui propose ou impose une solution ou réunit les parties pour faciliter une solution à l'amiable.

Les procédures relevant d'organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges y sont exclusivement employées par le professionnel, les procédures relevant de systèmes de gestion des réclamations de consommateurs gérés par les professionnels, les négociations directes entre le consommateur et le professionnel, qu'ils soient représentés ou non, et les tentatives menées par un juge saisi d'un litige pour vider celui-ci au cours de la procédure judiciaire ne sont pas considérés comme des procédures de REL;

- (h) "organe de règlement extrajudiciaire des litiges" (ci-après "organe de REL"): organe visé à l'article 4, point e), de la directive [pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui a été notifié à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de ladite directive;
- (i) "réclamant": consommateur ou professionnel ayant introduit une réclamation via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges;
- (j) "défendeur": consommateur ou professionnel à l'encontre duquel une réclamation a été introduite via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges;
- (k) "données à caractère personnel": toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée); est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale;

CHAPITRE II

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Article 5

Mise en place de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

1. La Commission met en place une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges ("plateforme de RLL").

2. La plateforme de RLL est un site web interactif gratuit et accessible en ligne dans toutes les langues officielles de l'Union européenne. Il s'agit d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant parvenir, en dehors du cadre juridictionnel, au règlement de litiges relevant du présent règlement.
3. La plateforme de RLL a pour fonctions:
 - (a) de fournir un formulaire de réclamation électronique pouvant être rempli par le réclamant;
 - (b) de proposer aux parties, sur la base des informations figurant sur le formulaire électronique de réclamation, un ou plusieurs organes de REL et de communiquer les honoraires de ces derniers, le cas échéant, de donner des informations relatives à la langue ou aux langues de la procédure, à la durée approximative des procédures ou d'informer le réclamant qu'aucun organe de REL n'a pu être déterminé;
 - (c) de transmettre les réclamations à l'organe de REL auquel les parties ont convenu de recourir;
 - (d) de permettre aux parties et à l'organe de REL de suivre la procédure de règlement en ligne des litiges;
 - (e) de fournir un formulaire électronique à l'aide duquel les organes de REL transmettent les informations visées à l'article 9, point c);
 - (f) de fournir un système de retour d'informations permettant aux parties de donner leur avis sur le fonctionnement de la plateforme de RLL et sur l'organe de REL qui a traité le litige;
 - (g) de publier les informations relatives aux organes de REL notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui traitent les litiges relevant du présent règlement;
 - (h) de fournir des informations à caractère général sur le règlement extrajudiciaire des litiges en tant que moyen de résolution de litige par voie extrajudiciaire;
 - (i) de mettre à disposition des statistiques sur l'issue des litiges traités par les organes de REL auxquels les réclamations ont été transmises via la plateforme de RLL.
4. Les organes de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui, conformément aux éléments nécessaires pour déterminer leur compétence, tels que notifiés en

application de l'article 16, paragraphe 1, point g), de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)], sont, au vu des informations figurant sur le formulaire de réclamation électronique visé au paragraphe 3, point a), compétents pour les litiges relevant du présent règlement, sont enregistrés par voie électronique sur la plateforme de RLL.

5. La Commission est responsable de la plateforme de RLL pour ce qui est de son développement, de son fonctionnement, de sa maintenance et de la sécurité des données.
6. La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, des mesures portant sur les modalités d'exercice des fonctions prévues au paragraphe 3. Ces actes d'exécution sont adoptés conformément à la procédure d'examen visée à l'article 15, paragraphe 3.

Article 6

Réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges

1. Chaque État membre désigne un point de contact pour le RLL et communique son nom et ses coordonnées à la Commission. Les États membres peuvent déléguer cette responsabilité à leurs centres affiliés au réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme. Chaque point de contact comprend au moins deux facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges (ci-après "facilitateurs pour le RLL").
2. Les facilitateurs pour le RLL apportent leur aide au règlement de litiges portant sur des réclamations introduites via la plateforme en s'acquittant des fonctions suivantes:
 - (a) faciliter, si nécessaire, la communication entre les parties et l'organe de REL compétent;
 - (b) communiquer aux consommateurs les autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme, par exemple si le professionnel refuse de recourir au REL;
 - (c) présenter à la Commission et aux États membres un rapport annuel reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions;
 - (d) informer les parties des avantages et des inconvénients des procédures suivies par les organes de REL proposés.
3. La Commission met en place un réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges (ci-après "réseau de facilitateurs pour le RLL") qui instaure une coopération entre les facilitateurs pour le RLL et contribue à l'accomplissement des fonctions visées au paragraphe 2.
4. Au moins une fois par an, la Commission réunit les membres du réseau de facilitateurs pour le RLL afin de permettre l'échange des meilleures pratiques et

l'examen de tout problème récurrent survenu dans le fonctionnement de la plateforme de RLL.

5. La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, les règles relatives aux modalités de la coopération entre les facilitateurs pour le RLL. Ces actes d'exécution sont adoptés conformément à la procédure d'examen visée à l'article 15, paragraphe 3.

Article 7

Introduction d'une réclamation

1. Afin d'introduire une réclamation sur la plateforme de RLL, le réclamant remplit un formulaire de réclamation électronique disponible sur le site web de la plateforme. À l'appui de sa réclamation, le réclamant peut joindre au formulaire tout document sous forme électronique.
2. Les informations transmises par le réclamant suffisent à déterminer l'organe de REL. Ces informations sont décrites en annexe.
3. La plateforme de RLL communique aux parties les informations relatives à l'organe ou aux organes de REL qu'elle a désignés comme compétents; si plusieurs choix se présentent, les facilitateurs pour le RLL des États membres concernés fournissent aux parties des précisions sur les différents organes ainsi désignés et les informent des avantages et des inconvénients des procédures suivies par chacun de ces organes afin de permettre aux parties de choisir en connaissance de cause.
4. Il est conféré à la Commission le pouvoir d'adopter des actes délégués conformément à l'article 16 afin d'adapter les informations figurant en annexe, sur la base des critères en fonction desquels les organes de REL qui ont été notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui traitent les litiges relevant du présent règlement définissent leurs propres champs d'application.
5. La Commission définit les caractéristiques du formulaire de réclamation électronique par voie d'actes d'exécution. Ceux-ci sont adoptés conformément à la procédure consultative visée à l'article 15, paragraphe 2.
6. Seules les données précises, pertinentes et non disproportionnées par rapport aux objectifs pour lesquels elles sont collectées sont traitées via le formulaire de réclamation électronique et ses pièces jointes.

Article 8

Traitement et transmission d'une réclamation

1. Une réclamation introduite sur la plateforme n'est traitée que si le formulaire de réclamation est intégralement rempli.

2. À la réception du formulaire de réclamation intégralement rempli, la plateforme communique au réclamant, dans la langue de la réclamation, et envoie par courrier électronique au défendeur, dans la langue du contrat, les informations suivantes:
 - (a) la nécessité pour les parties de convenir d'un organe de REL auquel la réclamation doit être transmise;
 - (b) l'abandon de la procédure si les parties ne parviennent pas à convenir d'un organe de REL compétent ou si aucun organe de ce type n'est identifié;
 - (c) la liste complète des organes de REL compétents éventuellement identifiés;
 - (d) le nom et les coordonnées des points de contact de REL du lieu de résidence du consommateur et du lieu d'établissement du professionnel ainsi qu'une brève description des fonctions visées à l'article 6, paragraphe 2, points a), b) et d);
 - (e) une demande adressée au consommateur l'invitant à choisir un ou plusieurs organes sur la liste précitée, en précisant au consommateur que cette sélection n'est pas obligatoire;
 - (f) une demande adressée au professionnel l'invitant à choisir un ou plusieurs organes de REL, au cas où aucun de ceux-ci ne correspond à l'un des organes auxquels le professionnel s'est engagé à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)];
 - (g) la transmission automatique de la réclamation à l'organe de REL choisi par le consommateur si cet organe correspond à l'un des organes auxquels le professionnel s'est engagé à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)].
3. La communication visée au paragraphe 2 contient, au sujet de chaque organe, les renseignements suivants:
 - (a) ses tarifs, le cas échéant;
 - (b) la ou les langues de la procédure;
 - (c) la durée approximative de la procédure;
 - (d) la présence physique obligatoire des parties ou de leurs représentants, le cas échéant;
 - (e) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure.
4. Si les parties ne répondent pas au courrier de la plateforme ou si elles ne parviennent pas à convenir d'un organe de REL compétent, la réclamation est abandonnée. Le

consommateur est informé qu'il peut se mettre en rapport avec un facilitateur pour le RLL afin de connaître d'autres voies de recours.

5. La plateforme transmet automatiquement la réclamation à l'organe de REL choisi par le consommateur si cet organe correspond à l'un des organes auxquels le professionnel s'est engagé à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)], ou si les parties choisissent le même organe de REL dans leurs réponses.
6. Si les parties s'entendent sur un ou plusieurs organes de REL, le consommateur est tenu de choisir l'un des organes convenus. La plateforme transmet automatiquement la réclamation à cet organe.

Article 9 *Règlement du litige*

Les organes de REL auxquels une réclamation a été transmise conformément à l'article 8:

- (a) notifient sans délai le litige aux parties, auxquelles ils communiquent leur règlement intérieur ainsi que les frais correspondant au règlement du litige en question;
- (b) clôturent la procédure de résolution du litige dans les trente jours suivant l'introduction du recours si les parties conviennent d'introduire un tel recours devant un organe de REL après avoir été informées du litige. L'organe de REL peut prolonger ce délai en cas de litiges complexes;
- (c) communiquent sans délai les informations suivantes à la plateforme de RLL:
 - i) la date de réception de la réclamation et l'objet du litige;
 - ii) la date de notification du litige aux parties;
 - iii) la date de fin de la procédure et l'issue du litige.

Article 10 *Base de données*

La Commission prend les mesures nécessaires pour constituer et tenir à jour une base de données électroniques contenant les informations traitées conformément à l'article 5, paragraphe 3, et à l'article 9, point c).

Article 11
Traitement des données à caractère personnel

1. L'accès aux informations, y compris aux données personnelles, liées à un litige et stockées dans la base de données visée à l'article 10 est uniquement accordé, aux fins prévues à l'article 9, à l'organe de REL auquel le litige a été transmis conformément à l'article 8. L'accès à ces informations est également accordé, aux fins visées à l'article 6, paragraphe 3, aux facilitateurs pour le RLL.
2. La Commission a accès aux informations traitées conformément à l'article 9, pour assurer le suivi de l'utilisation et du fonctionnement de la plateforme de RLL et pour rédiger les rapports visés à l'article 17. Elle traite les données personnelles des utilisateurs de la plateforme dans la mesure nécessaire au fonctionnement et à la maintenance de la plateforme, y compris pour assurer le suivi de l'utilisation de la celle-ci par les organes de REL et les facilitateurs pour le RLL.
3. Les données à caractère personnel se rapportant à un litige ne sont conservées dans la base de données visée au paragraphe 1 que pour la durée nécessaire à la réalisation des objectifs aux fins desquels elles ont été collectées et pour permettre aux personnes concernées d'accéder à leurs données personnelles afin d'exercer leurs droits. Ces données sont automatiquement supprimées, au plus tard six mois après la date de fin du litige transmise à la plateforme de RLL conformément à l'article 9, point c) iii). La période de conservation susmentionnée s'applique également aux données personnelles incluses dans les dossiers nationaux par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges ou le facilitateur pour le RLL qui a traité le dossier, sauf si les règles de procédure dudit organe ou toute disposition spécifique de la législation nationale prévoit une période de conservation plus longue.
4. Chaque facilitateur pour le RLL et chaque organe de REL est considéré comme responsable du traitement des données, conformément à l'article 2, point d), de la directive 95/46/CE, en ce qui concerne leurs propres activités de traitement des données réalisées au titre du présent règlement et sont chargés de veiller à ce que ces activités soient conformes aux règles relatives à la protection des données établies dans la législation nationale qui a été adoptée en application de ladite directive. En ce qui concerne les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement et le traitement des données à caractère personnel que cela suppose, la Commission est considérée comme responsable du traitement conformément à l'article 2, point d), du règlement (CE) n° 45/2001.

Article 12
Confidentialité et sécurité des données

1. Les facilitateurs pour le RLL et les organes de REL sont soumis aux règles du secret professionnel ou autres devoirs équivalents de confidentialité prévus dans la législation nationale.
2. Pour garantir la sécurité des informations traitées au titre du présent règlement, la Commission prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, dont le contrôle de l'accès aux données, un plan de sécurité et la gestion des incidents de sécurité, conformément à l'article 22 du règlement (CE) n° 45/2001.

Article 13
Information des consommateurs

1. Les professionnels établis dans l'Union européenne qui se livrent à la vente de biens ou à la prestation de services transfrontalières en ligne fournissent aux consommateurs des informations sur la plateforme de RLL ainsi que leur adresse de courrier électronique. L'accès à ces informations doit être simple, direct, évident et permanent sur les sites web des professionnels ainsi que dans le message électronique ou un autre message textuel transmis par des moyens électroniques si l'offre est présentée à l'aide de tels messages. Ces informations comprennent un lien électronique vers la page d'accueil de la plateforme de RLL. Les professionnels communiquent également aux consommateurs des informations sur la plateforme de RLL lorsque le consommateur introduit une réclamation auprès d'un professionnel, d'un système de traitement des réclamations des consommateurs géré par le professionnel, ou d'un médiateur d'entreprise.
2. Les dispositions du paragraphe 1 ne préjugent pas des dispositions de l'article 10 de la directive .../.../UE [pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] relatives aux informations que les consommateurs reçoivent des professionnels au sujet des procédures de REL auxquelles ces derniers sont soumis et de l'engagement qu'ils prennent ou non de recourir à des moyens de règlement extrajudiciaire de litiges les opposant à des consommateurs.
3. Les dispositions du paragraphe 1 ne préjugent pas des dispositions des articles 6 et 8 de la directive 2011/83/UE concernant l'information des consommateurs pour les contrats à distance et hors établissement.

Article 14
Suivi

Les autorités compétentes qui sont instituées par les États membres conformément à l'article 15, paragraphe 1, de la directive .../.../UE [pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] s'assureront que les organes de REL respectent les obligations prévues dans le présent règlement.

CHAPITRE III
Dispositions finales

Article 15
Actes d'exécution

1. La Commission est assistée par un comité. Il s'agit d'un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 dudit règlement s'applique.
3. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 dudit règlement s'applique. Lorsque l'avis du comité doit être recueilli par procédure écrite, celle-ci est close sans résultat si, dans le délai imparti pour la formulation de l'avis, le président du comité le décide ou une majorité simple des membres du comité le demande.

Article 16 *Exercice de la délégation*

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués est conféré à la Commission sous réserve des conditions fixées au présent article.
2. La délégation de pouvoir visée à l'article 7, paragraphe 4, est conférée pour une durée indéterminée à compter de [*pour l'Office des publications, prière d'insérer la même date qu'à l'article 18, paragraphe 1 = date d'entrée en vigueur du présent règlement*].
3. La délégation de pouvoirs visée à l'article 7, paragraphe 4, peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen et le Conseil. Une décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir spécifiée dans ladite décision. Elle prend effet le jour suivant la publication de la décision au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure précisée dans ladite décision. Elle ne remet pas en cause la validité de tout acte délégué déjà en vigueur.
4. Dès qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie simultanément au Parlement européen et au Conseil.
5. Un acte délégué adopté en application de l'article 7, paragraphe 4, n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objection dans un délai de deux mois à compter de la date où l'acte leur a été notifié ou si, avant l'expiration de cette période, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas émettre d'objection. Ce délai peut être prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 17 *Rapports*

Tous les trois ans et pour la première fois au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur du présent règlement, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application du présent règlement. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions visant à modifier le présent règlement.

Article 18
Entrée en vigueur

1. Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.
2. Le présent règlement s'applique [*Pour l'Office des publications, prière d'insérer la date = six mois après la date limite de mise en œuvre de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC à insérer dans ladite directive conformément à l'article 22, paragraphe 1, de cette directive)*], à l'exception de l'article 5, paragraphes 1, 4, 5 et 6, de l'article 6, paragraphes 1, 2 et 6, de l'article 7, paragraphes 4 et 5, des articles 10, 15 et 16 qui s'appliquent à partir du jour de l'entrée en vigueur du présent règlement.

Le présent est obligatoire dans tous ses éléments et applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles,

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président

ANNEXE

Informations à mentionner sur le formulaire de réclamation électronique

- (1) Nom, adresse et, le cas échéant, adresses de messagerie électronique et du site web du réclamant
- (2) Qualité du réclamant (consommateur ou professionnel)
- (3) Nom, adresse et, le cas échéant, adresses de messagerie électronique du défendeur
- (4) Qualité du défendeur (consommateur ou professionnel)
- (5) Type de biens ou services dont la vente ou la prestation fait l'objet de la réclamation
- (6) Motifs de la réclamation
- (7) Lieu de résidence du consommateur au moment de la commande des biens ou services
- (8) Modes de communication utilisés pour l'offre de biens ou de services et pour la commande
- (9) Lieu d'implantation de la succursale, de l'agence ou de tout autre établissement si l'offre du professionnel ou la livraison des biens ou services ou leur livraison supposée résulte de l'exploitation d'une succursale, d'une agence ou de tout autre établissement.
- (10) Langue du contrat.
- (11) Les organes de REL auxquels le professionnel s'engage à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive .../.../UE [Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)], s'ils sont connus.

FICHE FINANCIÈRE POUR LES PROPOSITIONS

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

1.1. Dénomination de la proposition/de l'initiative

Règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement au titre des exercices 2012 et 2013. L'action s'inscrit dans le programme "Consommateurs 2020" pour la période 2014-2020.

1.2. Domaine(s) politique(s) concerné(s) dans la structure GPA/EBA¹⁹

Consommateurs

1.3. Nature de la proposition/de l'initiative

La proposition/l'initiative porte sur **une nouvelle action**

La proposition/l'initiative porte sur **une nouvelle action suite à un projet pilote/une action préparatoire**²⁰

La proposition/l'initiative porte sur **la prolongation d'une action existante.**

La proposition/l'initiative porte sur **une action réorientée vers une nouvelle action.**

1.4. Objectif(s)

1.4.1. Objectif(s) stratégique(s) pluriannuel(s) de la Commission visé(s) par la proposition/l'initiative

Dans la rubrique 1a "Compétitivité pour la croissance et l'emploi", la proposition vise à la création, à l'échelle de l'Union européenne, d'un système de règlement en ligne des litiges pour les litiges transfrontaliers en ligne entre consommateurs et professionnels.

1.4.2. Objectif(s) spécifique(s) et activité(s) GPA/EBA concernée(s)

Objectif spécifique n°

Création à l'échelle de l'Union européenne d'un système informatique de règlement en ligne des litiges pour les litiges transfrontaliers en ligne entre consommateurs et professionnels.

Activité(s) GPA/EBA concernée(s):

Consommateurs

1.4.3. Résultats et incidence attendus

Préciser les effets que la proposition/l'initiative devrait avoir sur les bénéficiaires/la population visée.

¹⁹

GPA: gestion par activités; EBA: établissement du budget par activités.

²⁰

Tels que visés à l'article 49, paragraphe 6, points a) et b), du règlement financier.

Les consommateurs et les entreprises de l'ensemble de l'Europe disposeront d'un moyen simple, rapide et bon marché de régler des litiges nés d'une transaction transfrontalière en ligne. Les consommateurs pourront demander réparation et être indemnisés tandis que les entreprises conserveront leur réputation et éviteront une procédure judiciaire très coûteuse.

1.4.4. Indicateurs de résultats et d'incidence

Préciser les indicateurs permettant de suivre la réalisation de la proposition

- Tous les organes de REL doivent être reliés à la plateforme de RLL, à laquelle ils ont recours dès sa mise en service début 2015.
- Accroître de 20 % d'ici à 2020 le nombre de consommateurs désireux d'effectuer des achats en ligne dans un autre État membre.
- Accroître de 10 % d'ici à 2020 le nombre d'entreprises désireuses de vendre en ligne dans un autre État membre.

1.5. Justifications de la proposition/de l'initiative

1.5.1. Besoin(s) à satisfaire à court ou à long terme

Articles 114 et 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Les consommateurs et les entreprises disposeront d'un moyen simple, rapide et peu onéreux de régler leurs litiges nés de transactions transfrontalières en ligne grâce à un instrument extrajudiciaire de règlement en ligne des litiges.

1.5.2. Valeur ajoutée de l'intervention de l'Union européenne

L'absence de moyens efficaces de résolution de litiges érode la confiance des consommateurs dans les achats transfrontaliers. Les entreprises et les consommateurs ont clairement fait savoir que des considérations liées aux éventuelles difficultés à obtenir réparation dans un autre État membre les ont dissuadés d'acheter ou de vendre au-delà des frontières et les ont donc totalement privés des avantages potentiels du marché intérieur. La situation montre qu'il convient de veiller avec une attention particulière à accroître la confiance des consommateurs dans le marché intérieur et à assurer des conditions égales aux entreprises dans tous les États membres.

Même si le niveau actuel des opérations transfrontalières de commerce électronique est bas, le marché de détail en ligne connaît une croissance rapide dans les États membres. Il devient dès lors plus important pour les consommateurs et les commerçants disposés à effectuer des opérations transfrontalières en ligne de pouvoir compter sur des moyens de recours extrajudiciaires simples, peu onéreux et efficaces. Toute action au niveau des États membres ne permettra pas d'établir un système européen de résolution en ligne des litiges qui serait, comme l'indique la stratégie numérique, un outil essentiel pour stimuler le commerce électronique.

Ce sont plutôt des mesures au niveau de l'Union qui peuvent, par leurs effets et leur champ d'action, réaliser les objectifs poursuivis. La mise au point du RLL à l'échelon de l'Union présente l'avantage indéniable de conduire à un traitement efficace et adapté des litiges de consommation liés à des transactions transfrontalières en ligne.

Les consommateurs disposeront d'un moyen rapide, peu onéreux et simple de résoudre les litiges les opposant à des professionnels quels que soient le secteur du marché et le montant en jeu. Une grande partie des consommateurs n'a pas une pleine confiance dans le marché intérieur numérique, malgré ses nombreux avantages tels que l'accès à un choix plus vaste de produits et de services; dans environ la moitié des États membres, plus d'un produit sur deux recherchés sur l'internet ne peut être acheté en ligne que dans un autre pays. Enfin, un RLL plus efficace sur le marché intérieur réduira le nombre de préjudices subis par les consommateurs – qui s'élèvent à l'heure actuelle à 0,02 % du PIB de l'UE – et permettra de réaliser dans les transactions en ligne d'importantes économies qui pourront être utilisées pour l'achat d'autres biens et services sur le marché intérieur. En outre, lors d'un litige avec un consommateur dans l'Union, les mêmes possibilités seront offertes aux professionnels de manière à assurer des conditions égales.

Des actions unilatérales au niveau des États membres ne suffisent pas pour offrir ces avantages aux consommateurs et aux entreprises. Au contraire, l'absence de coordination des efforts déployés par les États membres risque d'aboutir à des inégalités de traitement des consommateurs et des professionnels sur le marché intérieur ainsi qu'à des moyens de recours divergents pour les consommateurs de l'Union. Dans ce domaine, une action au niveau de l'Union bénéficie du soutien de la plupart des parties prenantes.

Stimuler la confiance des acteurs du marché, tant des entreprises que des citoyens, est essentiel pour améliorer la compétitivité de l'Europe. Un marché unique opérationnel de 500 millions de consommateurs, dont les dépenses représentent 56 % du PIB de l'Union, et de plus de 21 millions d'entreprises constitue l'élément essentiel d'une croissance intelligente, durable et inclusive, dans le droit fil des objectifs de la stratégie "Europe 2020".

1.5.3. Enseignements tirés d'expériences similaires

Pour l'heure, il n'existe pas au niveau de l'Union de système de règlement en ligne des litiges entre consommateurs et professionnels portant sur des transactions transfrontalières en ligne. Toutefois, il existe déjà un certain nombre d'outils informatiques reliant différents acteurs dans les États membres. Le nouvel outil informatique sera largement basé sur ces outils, dont les plus importants sont IMI, ECC et SOLVIT.

1.5.4. Compatibilité et synergie éventuelle avec d'autres instruments appropriés

Le règlement relatif au RLL est basé sur la proposition de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC).

1.6. Durée et incidence financière

√ Proposition/initiative à **durée limitée**

- √ Proposition/initiative en vigueur à partir de 2012 jusqu'en 2020.
- √ Incidence financière de 2012 jusqu'en 2020.

Proposition/initiative à **durée illimitée**

- Mise en œuvre avec une période de montée en puissance de 2012 jusqu'en 2014
- puis un fonctionnement en rythme de croisière au-delà.

1.7. Mode(s) de gestion prévu(s)²¹

Gestion centralisée directe par la Commission

Gestion centralisée indirecte par délégation de tâches d'exécution à:

- des agences exécutives
- des organismes créés par les Communautés²²
- des organismes publics nationaux/organismes avec mission de service public
- des personnes chargées de l'exécution d'actions spécifiques en vertu du titre V du traité sur l'Union européenne, définies dans l'acte de base concerné au sens de l'article 49 du règlement financier

Gestion partagée avec des États membres

Gestion décentralisée avec des pays tiers

Gestion conjointe avec des organisations internationales (*à préciser*)

Si plusieurs modes de gestion sont indiqués, veuillez donner des précisions dans la partie "Remarques".

Remarques

Néant.

²¹ Les explications sur les modes de gestion ainsi que les références au règlement financier sont disponibles sur le site BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_fr.html

²² Tels que visés à l'article 185 du règlement financier.

2. MESURES DE GESTION

2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu

Préciser la fréquence et les conditions de ces dispositions.

Tous les trois ans et pour la première fois au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur du présent règlement, la Commission publiera un rapport sur l'application du règlement. Ce rapport est accompagné, si nécessaire, de propositions d'adaptation du présent règlement.

2.2. Système de gestion et de contrôle

2.2.1. Risque(s) détecté(s)

L'exécution du budget inclut une étude de faisabilité et la mise au point d'une plateforme informatique de RLL. Les principaux risques sont les suivants:

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) sert de base au règlement relatif au RLL, car la plateforme comprendra les systèmes de résolution extrajudiciaire des litiges qui seront notifiés conformément à la directive. Par conséquent, une transposition incomplète ou tardive de la directive relative au RELC aura des répercussions sur l'efficacité du système européen de règlement en ligne des litiges.

Même si la Commission exploite déjà un certain nombre d'outils informatiques, la plateforme de RLL sera l'un des outils qui comptera le plus grand nombre d'acteurs et qui disposera d'applications permettant de satisfaire de manière adaptée leurs besoins. Les difficultés techniques susceptibles de retarder la mise au point de la plateforme peuvent également constituer un risque.

2.2.2. Moyen(s) de contrôle prévu(s)

Le budget sera exécuté suivant une gestion centralisée directe.

La Commission assurera le suivi de l'analyse, de la programmation et de la phase d'essai de l'outil informatique. L'unité responsable des systèmes d'information à la DG SANCO possède une grande expérience de la gestion d'outils informatiques (par exemple, ECC, CPCS, RAPEX), dont certains (ECC) présentent des traits communs avec la plateforme de RLL. Cette expérience permettra de réagir en temps utile et de manière efficace à d'éventuels problèmes. En outre, l'étude de faisabilité qui sera menée en 2012 contribuera à détecter des risques et problèmes techniques éventuels, facilitant ainsi la mise au point de la plateforme de RLL. La DIGIT et la DGT seront également consultées pour certains aspects techniques (par exemple, la traduction automatique).

2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

Préciser les mesures de prévention et de protection existantes ou envisagées.

Non seulement la DG SANCO appliquera tous les mécanismes de contrôle réglementaires, mais elle élaborera une stratégie de lutte contre la fraude qui s'inscrira dans le droit fil de la nouvelle stratégie antifraude de la Commission, adoptée le 24 juin 2011, pour garantir, entre autres, que ses contrôles internes de détection de la fraude seront conformes à la nouvelle stratégie et que la gestion des risques de fraude sera conçue de manière à permettre la détection des domaines les plus exposés à ces risques et la définition des moyens appropriés d'y faire face.

La Commission gèrera la procédure de passation des marchés relatifs au matériel et logiciels informatiques ainsi qu'aux services afférents dans le respect des dispositions du règlement financier. Pour l'ensemble des contrats signés, les dispositions relatives aux audits et contrôles effectués par la Cour des comptes et l'OLAF s'appliquent.

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)

- Lignes budgétaires existantes

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Nombre [Libellé.....]	CD/CND ⁽²³⁾	de pays de l'AELE ²⁴	de pays candidats ²⁵	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) bis, du règlement financier
1A	17.020200	CD	OUI	NON	NON	NON

- Nouvelles lignes budgétaires, dont la création est demandée Sans objet

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Nombre [Libellé.....]	CD/CND	de pays de l'AELE	de pays candidats	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) bis, du règlement financier
	[XX.YY.YY.YY]		OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON

²³ CD = crédits dissociés; CND = crédits non dissociés.

²⁴ AELE: Association européenne de libre-échange.

²⁵ Pays candidats et, le cas échéant, pays candidats potentiels des Balkans occidentaux.

3.2. Incidence estimée sur les dépenses

3.2.1. Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

Rubrique du cadre financier pluriannuel	n° 3	Compétitivité pour la croissance et l'emploi
--	------	--

DG: SANCO			Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
• Crédits opérationnels												
Ligne budgétaire n° 17.020200	Engagements	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Paiements	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Ligne budgétaire n°	Engagements	(1a)										
	Paiements	(2a)										
Crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques ²⁶												
Ligne budgétaire n°		(3)										
TOTAL des crédits pour la DG SANCO	Engagements	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Paiements	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Assistance technique et/ou administrative et dépenses d'appui à la mise en œuvre de programmes et/ou actions de l'UE (anciennes lignes "BA"), recherche indirecte, recherche directe.

• TOTAL des crédits opérationnels	Engagements	(4)								
	Paiements	(5)								
• Total des crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques		(6)								
TOTAL des crédits relevant de la RUBRIQUE <...> du cadre financier pluriannuel	Engagements	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Paiements	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Si plusieurs rubriques sont concernées par la proposition/l'initiative: Sans objet

• TOTAL des crédits opérationnels	Engagements	(4)								
	Paiements	(5)								
• Total des crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques		(6)								
TOTAL des crédits relevant des RUBRIQUES 1 à 4 du cadre financier pluriannuel (montant de référence)	Engagements	=4+ 6								
	Paiements	=5+ 6								

Rubrique du cadre financier pluriannuel	5	Dépenses administratives								
--	----------	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

		Année 2012	Année 2013								TOTAL
DG: SANCO											
• Ressources humaines		0,318	0,318								0,636
• Autres dépenses administratives											
TOTAL POUR LA DG SANCO		0,318	0,318								0,636
Crédits											

TOTAL des crédits relevant de la RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	(Total des engagements = total des paiements)										0,636
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

		Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
TOTAL des crédits relevant des RUBRIQUES 1 à 5 du cadre financier pluriannuel	Engagements	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Paiements	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. Incidence estimée sur les crédits opérationnels

- La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits opérationnels
- La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits opérationnels, comme expliqué ci-après:

Crédits d'engagement en millions d'euros (à la 3^e décimale)

Indiquer les objectifs et les réalisations				Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL									
RÉALISATIONS																						
Type de réalisation	Coût moyen de la réalisation	Nombre de réalisations	Coût	Nombre de réalisations	Coût	Nombre de réalisations	Coût	Nombre de réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	Nombre total de réalisations	Coût total	
Objectif spécifique N° 1																						
- Réalisation Plateforme informatique		1			1,0		1,0														1	2,0

- Réalisation			1						0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	1	1,8
Maintenance de la plateforme informatique																
- Réalisation			1	0,150											1	0,150
Étude de faisabilité																
Sous-total pour l'objectif n° 1																
OBJECTIF SPÉCIFIQUE N° 2																
Réalisation																
Sous-total pour l'objectif n° 2																
COÛT TOTAL				0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3			3,95

3.2.3. Incidence estimée sur les crédits de nature administrative

3.2.3.1. Synthèse

- √ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits de nature administrative
- √ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits de nature administrative, comme expliqué ci-après:

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel										
Ressources humaines	0,318	0,318								0,636
Autres dépenses administratives		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Sous-total RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448
Hors RUBRIQUE 5²⁷ du cadre financier pluriannuel										
Ressources humaines										
Autres dépenses de nature administrative										
Sous-total hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel										

²⁷

Assistance technique et/ou administrative et dépenses d'appui à la mise en œuvre de programmes et/ou actions de l'UE (anciennes lignes "BA"), recherche indirecte, recherche directe.

TOTAL	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Besoins estimés en ressources humaines

- La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de ressources humaines
- La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de ressources humaines, comme expliqué ci-après²⁸:

Estimation à exprimer en valeur entière (ou au plus une décimale)

	Année 2012	Année 2013				Année N
• Emplois du tableau des effectifs (postes de fonctionnaires et d'agents temporaires)						
17 01 01 01 (au siège et dans les bureaux de représentation de la Commission)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (en délégations)						
XX 01 05 01 (recherche indirecte)						
10 01 05 01 (recherche directe)						
• Personnel externe (en équivalent temps plein) ETP²⁹						
XX 01 02 01 (AC, INT, END de l'"enveloppe globale")	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT et JED dans les délégations)						
XX 01 04 yy ³⁰	- au siège ³¹					
	- dans les délégations					
XX 01 05 02 (AC, INT, END - recherche indirecte)						
10 01 05 02 (AC, INT, END - recherche directe)						
Autres lignes budgétaires (à spécifier)						
TOTAL	3 (0,318)	3 (0,318)				

XX est le domaine politique ou le titre budgétaire concerné.

Description des tâches à effectuer:

Fonctionnaires et agents temporaires	Développement, maintenance et mise à jour du système informatique de règlement en
--------------------------------------	---

²⁸ L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement en 2012 et 2013. À partir de 2014, les besoins en ressources humaines seront couverts par le programme "Consommateurs 2020".

²⁹ AC = agent contractuel; INT = intérimaire; JED= Jeune Expert en Délégation; AL = agent local; END=expert national détaché.

³⁰ Sous-plafond de personnel externe sur crédits opérationnels (anciennes lignes "BA").

³¹ Essentiellement pour les Fonds structurels, le Fonds européen agricole pour le développement rural (Feader) et le Fonds européen pour la pêche (FEP).

	ligne des litiges
Personnel externe	Sans objet

Les ressources humaines nécessaires se composeront de membres du personnel de la direction générale actuellement affectés à la gestion de l'action et qui ont été redéployés au sein de leur direction, auxquels s'ajoutera, le cas échéant, toute dotation additionnelle susceptible d'être allouée à la direction générale gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes.

3.2.4. *Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel*

- La proposition/l'initiative est compatible avec les cadres financiers pluriannuels 2007-2013 et 2014-2020.
- La proposition/l'initiative nécessite une reprogrammation de la rubrique concernée du cadre financier pluriannuel.

Expliquez la reprogrammation requise, en précisant les lignes budgétaires concernées et les montants correspondants.

.....

- La proposition/l'initiative nécessite le recours à l'instrument de flexibilité ou la révision du cadre financier pluriannuel³²

Expliquez le besoin, en précisant les rubriques et lignes budgétaires concernées et les montants correspondants.

.....

3.2.5. *Participation de tiers au financement*

- La proposition/l'initiative ne prévoit pas de cofinancement par des tierces parties.
- La proposition/l'initiative prévoit un cofinancement estimé ci-après:

Crédits en millions d'euros (à la 3^e décimale)

	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	insérer autant d'années que nécessaire, pour refléter la durée de l'incidence (voir point 1.6)			Total
Préciser l'organisme de cofinancement								
TOTAL des crédits cofinancés								

³² Voir points 19 et 24 de l'accord interinstitutionnel.

3.3. Incidence estimée sur les recettes

- La proposition/l'initiative est sans incidence financière sur les recettes.
- La proposition/l'initiative a une incidence financière décrite ci-après:
 - sur les ressources propres
 - sur les recettes diverses

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

Ligne budgétaire de recette	Montants inscrits pour l'exercice en cours	Incidence de la proposition/de l'initiative ³³					insérer autant d'années que nécessaire, pour refléter la durée de l'incidence (voir point 1.6)		
		Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3				
Article		5.							

Pour les recettes diverses qui seront "affectées", préciser la ou les lignes budgétaires de dépense concernées.

.....

Préciser la méthode de calcul de l'effet sur les recettes.

.....

³³ En ce qui concerne les ressources propres traditionnelles (droits de douane, cotisations sur le sucre), les montants indiqués doivent être des montants nets, c'est-à-dire des montants bruts après déduction de 25 % de frais de perception.