



N° : 6

Titre/Title : FAQ : Règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (Règlement relatif au RLLC)

Date : Février 2013

Auteur(s)/Author(s) : Antoine Guilmain

Courriel/Email : agepa@hotmail.fr

Résumé/Abstract (300-500 mots/words) :

Le 13 mars 2013, le Parlement européen a adopté [le Règlement relatif au RLLC](#) pour favoriser le règlement en ligne des litiges de consommation. Le présent travail vise à présenter les grandes lignes du Règlement sous forme d'un FAQ.

Ce document est assujéti à des droits d'auteur et ne peut être utilisé qu'à des fins personnelles et non lucratives. Vous ne pouvez prendre aucune donnée de ce site Internet pour la reformater, reproduire ou réafficher à des fins lucratives. Vous ne pouvez reformater, reproduire ou réafficher un ou des donnée(s) de ce site Internet à des fins non lucratives que si (i) vous réaffichez le titre, l'auteur et/ou un résumé pour un document personnel inclus dans la série, avec un hyperlien pointant vers ce document, et (ii), vous exercez n'importe quels droits supplémentaires conférés directement par la loi ou par l'auteur ou par un autre détenteur de droits d'auteur valables. Ces exceptions, pour l'utilisation à des fins non lucratives, s'appliquent seulement aux documents spécifiques. Elles ne transmettent pas de droits de reproduire ou de se servir autrement de tout ou partie substantielle de la base de données du Laboratoire de Cyberjustice.

This document is subject to copyright and is made available solely for personal, non-commercial use. You may not take any material from this website and reformat, repost, or redisplay it for commercial purposes. You may reformat, repost, or redisplay material from this website for non-commercial purposes only if (i), for an individual document included in the series, you redisplay the title, author and/or abstract together with a link to the document's location, or (ii) you exercise other rights granted directly by law, by the author or by another valid copyright holder. These exceptions for non-commercial use apply only to specific documents. They do not convey any rights to reproduce or otherwise make use of all or a significant part of the Cyberjustice Laboratory data base.

FAQ

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

LES GÉNÉRALITÉS.....	3
Q1. Quel est l'objet du <i>Règlement relatif au RLLC</i> ?	3
Q2. Comment le <i>Règlement relatif au RLLC</i> fonctionnera-t-il ?	3
Q3. À qui le <i>Règlement relatif au RLLC</i> s'appliquera-t-il ?	4
Q4. Quand le <i>Règlement relatif au RLLC</i> entrera-t-il en vigueur ?	4
LE PROCESSUS EN UN CLIN D'ŒIL.....	4
LES PRINCIPAUX ACTEURS DU PROCESSUS.....	5
Q5. Quelles sont les missions de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges ? .5	5
Q6. Quelles sont les missions des entités de règlement extrajudiciaire des litiges ?	5
Q7. Quel est le rôle des points de contact pour le règlement en ligne des litiges ?	5
Q8. Quel est le rôle de la Commission européenne ?.....	6
LES GRANDES ÉTAPES DU PROCESSUS	6
Q9. Comment introduire une plainte auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges ?	6
Q10. Comment la plainte est-elle traitée et transmise aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges ?	6
Q11. Comment parvient-on à un règlement du litige ?	7

LES GÉNÉRALITÉS

Q1. Quel est l'objet du Règlement relatif au RLLC ?

Le *Règlement relatif au RLLC* a un double objectif : d'une part, contribuer à l'essor du marché intérieur européen, notamment au plan numérique, et d'autre part, renforcer la protection du consommateur en mettant à sa disposition une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (Art. 1).

Il ne s'applique que si trois critères sont réunis :

1/ Un critère matériel : il faut être en présence d'un règlement extrajudiciaire de litiges concernant des obligations contractuelles entre un consommateur et un professionnel (Art. 2.1). Le « règlement extrajudiciaire de litiges » est une notion large dans la mesure où il peut s'agir d'une entité qui propose ou impose une solution, voire même qui réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable (négociation, médiation, arbitrage, etc.).

2/ Un critère technologique : il doit s'agir d'un contrat de vente ou de service en ligne (Art. 2.1), c'est-à-dire un contrat où le professionnel propose par le biais d'un moyen électronique des biens ou des services que le consommateur a commandé par voie électronique (Art. 4.1(e)).

3/ Un critère géographique : les consommateurs et les professionnels sont respectivement résidents et établis dans l'Union européenne (Art. 2.1).

Le *Règlement relatif au RLLC* peut d'ailleurs s'appliquer aux règlements extrajudiciaires de litiges introduits par un professionnel contre un consommateur, sous réserve de la législation applicable au sein des États membres (Art. 2.2).

Q2. Comment le Règlement relatif au RLLC fonctionnera-t-il ?

Le *Règlement relatif au RLLC* vise à mettre sur pied une plateforme de règlement en ligne des litiges à l'échelon européen (Art. 5.1). Cette plateforme prendrait la forme d'un site Internet interactif et gratuit offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, des litiges nés d'une transaction commerciale électronique (Art. 5.2).

La Commission européenne est responsable de la plateforme pour ce qui est de son développement, de son fonctionnement, de sa maintenance, de son financement et de la sécurité des données (Art. 5.1).

Q3. À qui le Règlement relatif au RLLC s'appliquera-t-il ?

Le *Règlement relatif au RLLC* s'appliquera, d'une part, à un consommateur, et d'autre part, à un professionnel.

Le « consommateur » est une personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (Art. 4.1(a)).

Le « professionnel » est une personne physique ou morale, publique ou privée. Elle agit, directement ou non, à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (Art. 4.1(b)).

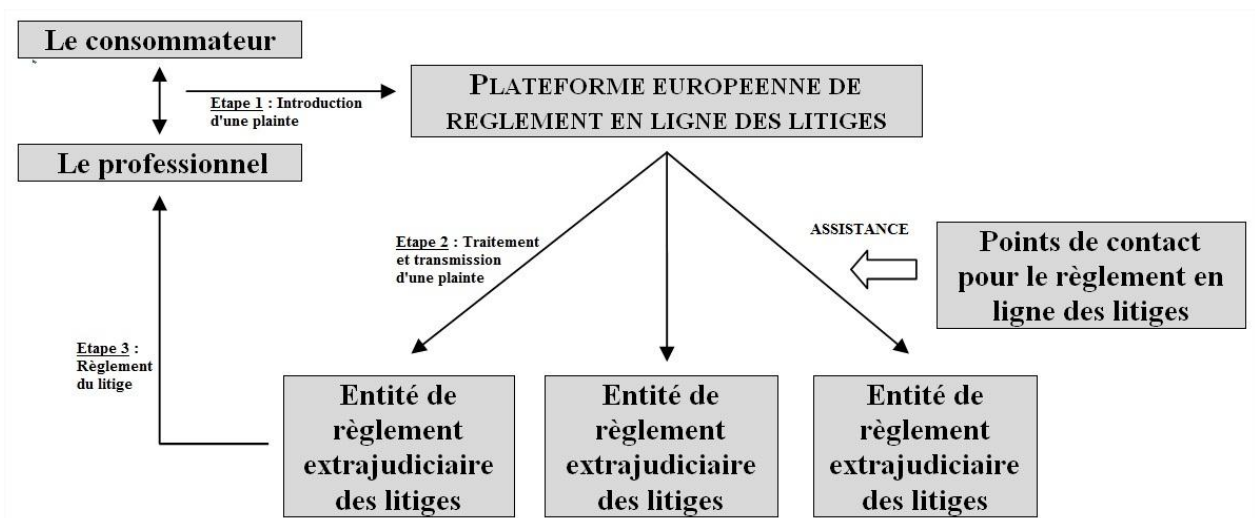
Q4. Quand le Règlement relatif au RLLC entrera-t-il en vigueur ?

Le *Règlement relatif au RLLC* entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne (Art. 22). Il est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Suite à une série de tests (Art. 6), la plateforme devrait être opérationnelle six mois après la transposition par les États membres de la *Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation* (soit dans le courant de l'année 2015).

À titre d'exemple, en France, il n'y a pas pour le moment de système unitaire de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation (procédures de conciliation, procédures de médiation, etc.). Avec l'adoption de la *Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation*, la France va devoir unifier et étendre sa législation en matière de règlement extrajudiciaire à tous les litiges de consommation.

LE PROCESSUS EN UN CLIN D'ŒIL



LES PRINCIPAUX ACTEURS DU PROCESSUS

Q5. Quelles sont les missions de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges ?

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (« plateforme de RLL ») consiste en un site Internet interactif accessible en ligne et gratuitement dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne (Art. 5.2).

La plateforme de RLL a pour fonctions principales (Art. 5.4) :

- 1/ Fournir un formulaire de plainte électronique et, par la suite, proposer aux parties une ou plusieurs entités de règlement extrajudiciaire des litiges ;
- 2/ Transmettre les plaintes à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges auquel les parties ont convenu de recourir ;
- 3/ Mettre à la disposition du public, notamment, des statistiques sur l'issue des litiges et fournir un système de retour d'informations permettant aux parties de donner leur avis sur le processus.

Q6. Quelles sont les missions des entités de règlement extrajudiciaire des litiges ?

Les entités de REL auxquels une plainte a été transmise ont une triple mission (Art. 10) :

- 1/ Clôturer la procédure dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception du dossier complet de plainte (une prorogation de délai est possible pour les litiges hautement complexes) ;
- 2/ Sauf consentement, ne pas exiger la présence physique des parties ou de leurs représentants.
- 3/ Communiquer sans délai à la plateforme de RLL : la date de réception du dossier de plainte ; l'objet du litige ; la date de clôture de la procédure de REL et son issue.

Finalement, soulignons que les entités de REL ne sont pas tenues de mener une procédure via la plateforme. En effet, si un litige leur a été directement soumis, elles peuvent le traiter sans passer par la plateforme de RLL. L'objectif étant de ne pas faire obstacle au fonctionnement des entités de REL au sein de l'Union européenne.

Q7. Quel est le rôle des points de contact pour le règlement en ligne des litiges ?

Chaque État membre désigne un point de contact pour le règlement en ligne des litiges (« points de contact pour le RLL ») et communique son nom et ses coordonnées à la Commission (Art. 7.1).

Les points de contact pour le RLL remplissent comme fonctions principales (Art. 7.3) :

- 1/ Faciliter, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente ;
- 2/ Informer les parties des avantages et inconvénients des procédures suivies par les entités de REL proposées et les alternatives possibles ;

3/ Présenter à la Commission et aux États membres un rapport de ses activités tous les deux ans.

À terme, l'objectif est de mettre en place un réseau de points de contact pour le RLL, basé sur la coopération (Art. 7.5).

Q8. Quel est le rôle de la Commission européenne ?

La Commission est responsable de la plateforme de RLL (Art. 5.1), notamment de la mise en place du formulaire de plainte électronique (Art. 7.4).

Par ailleurs, la Commission prend les mesures nécessaires pour constituer et tenir à jour une base de données électronique recensant les activités de la plateforme de RLL et les informations transmises par les entités de REL (Art. 11). Finalement, sur une base régulière, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur le fonctionnement de la plateforme de RLL (Art. 21).

LES GRANDES ÉTAPES DU PROCESSUS

Q9. Comment introduire une plainte auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges ?

Un consommateur ou un professionnel dépose une plainte à l'aide d'un formulaire électronique disponible dans toutes les langues officielles de l'Union (Art. 8.1). À l'appui de sa plainte, il peut joindre au dossier tout document sous forme électronique (Art. 8.2).

L'Annexe du *Règlement relatif au RLLC* vient préciser les informations à mentionner sur le formulaire de plainte électronique. En substance, il s'agit : des informations d'état civil du plaignant et du défendeur (nom, prénom, lieu de résidence/implantation, adresse électronique, etc.) ; le type de biens ou services dont la vente ou la prestation fait l'objet de la plainte ; les motifs de la plainte ; etc.

Q10. Comment la plainte est-elle traitée et transmise aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges ?

Une plainte est traitée uniquement si toutes les rubriques nécessaires du formulaire ont été remplies (Art. 9.1), avec une possibilité de compléter les informations manquantes (Art. 9.2).

Sur la base des informations figurant sur le formulaire de plainte, la plateforme propose une ou plusieurs entités de REL aux parties. Elle communique également aux parties les coordonnées de l'entité de REL, les frais de procédure, les langue(s) utilisée(s), la durée moyenne de la procédure et la nature contraignante de la décision (Art.9.5).

- Si les parties parviennent à s'entendre sur une entité de REL, la plateforme transmet alors automatiquement la plainte à cette entité (Art. 9.6).
- Au contraire, dans les trente jours suivant l'introduction de la plainte, si les parties ne parviennent pas à convenir d'une entité de REL compétente ou que l'entité de REL refuse de traiter le litige, la plainte est abandonnée. Le plaignant peut alors s'adresser à un point de contact pour le RLL afin d'obtenir des informations générales sur d'autres voies de recours (Art. 9.7). Si les parties ne parviennent pas à un accord sur l'entité de REL, l'abandon de la procédure est automatique (Art. 9.3) : c'est donc dire qu'un professionnel pourrait systématiquement refuser un règlement extrajudiciaire du litige, sans avoir à se justifier.

Q11. Comment parvient-on à un règlement du litige ?

En principe, les entités de REL auxquels une plainte a été transmise clôturent la procédure dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception du dossier complet de plainte (Art. 10).