Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2025/1028

27.2.2025

P9_TA(2024)0139

Modification de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Résolution législative du Parlement européen du 13 mars 2024 sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Procédure législative ordinaire: première lecture)

(C/2025/1028)

Le Parlement européen,

— vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2023)0649),

— vu l'article 294, paragraphe 2, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, conformément auxquels la proposition lui a été présentée par la Commission (C9-0384/2023),

— vu l'article 294, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

— vu l'avis du Comité économique et social européen du 14 février 2024 [1],

— vu l'article 59 de son règlement intérieur,

— vu l'avis de la commission des transports et du tourisme,

— vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A9-0060/2024),

1. arrête la position en première lecture figurant ci-après;

2. demande à la Commission de le saisir à nouveau, si elle remplace, modifie de manière substantielle ou entend modifier de manière substantielle sa proposition;

3. charge sa Présidente de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

[1] Non encore paru au Journal officiel.

P9_TC1-COD(2023)0376

Position du Parlement européen arrêtée en première lecture le 13 mars 2024 en vue de l'adoption de la directive (UE) 2024/... du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828

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

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

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

vu la proposition de la Commission européenne,

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

vu l'avis du Comité économique et social européen,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

(1) La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil ([1]) a été adoptée afin de faire en sorte que les consommateurs de l'Union aient accès à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de qualité pour résoudre les litiges de nature contractuelle résultant de la vente de biens ou de la prestation de services par des professionnels établis dans l'Union à des consommateurs résidant dans l'Union. Elle prévoit la disponibilité de procédures de REL pour tous les types de litiges de consommation nationaux et transfrontaliers au sein de l'Union, en veillant à ce que les procédures de REL répondent à des normes de qualité minimales. Elle exige des États membres qu'ils surveillent les performances des entités de REL. Afin de sensibiliser davantage les consommateurs et de promouvoir le recours au REL, elle prévoit également que les professionnels devraient être tenus d'informer leurs consommateurs de la possibilité de régler leur litige par voie extrajudiciaire au moyen de procédures de REL.

(2) En 2019, la Commission a adopté un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ([2]), qui a révélé que la directive 2013/11/UE a entraîné une couverture accrue des marchés de consommation par des entités de REL de qualité dans l'ensemble de l'Union. Toutefois, le rapport a également indiqué que le recours à des procédures de REL par les consommateurs et les entreprises était insuffisant dans certains secteurs et États membres. Cela s'expliquait notamment par le faible niveau de sensibilisation des professionnels et des consommateurs à ces procédures dans les États membres où elles n'avaient été introduites que récemment. Une autre raison tenait au manque de confiance des consommateurs et des professionnels à l'égard d'entités de REL non réglementées. Les données fournies par les autorités nationales compétentes au début de l'année 2022, ainsi que l'évaluation de la mise en œuvre de la directive 2013/11/UE réalisée en 2023, indiquent que l'utilisation est restée relativement stable (hormis une légère augmentation liée à la pandémie de COVID-19). La plupart des parties prenantes consultées dans le cadre de cette évaluation ont confirmé que le manque de sensibilisation des consommateurs et de compréhension des procédures de REL, le faible engagement des professionnels, les lacunes dans la couverture du REL dans certains États membres, les coûts élevés et la complexité des procédures nationales de REL et les différences de compétences entre les entités de REL sont des facteurs fréquents qui entravent le recours à des procédures de REL. Il existe d'autres obstacles au REL transfrontalier, tels que la langue, le manque de connaissance du droit applicable, ainsi que des difficultés spécifiques d'accès pour les consommateurs vulnérables.

([1]) Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

([2]) Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

(2 bis) ***Si l'on veut que la présente directive atteigne son plein potentiel et serve les intérêts des consommateurs, il convient de rendre obligatoire la participation pour les transporteurs aériens relevant du champ d'application du règlement (CE) nº 261/2004, pour autant que cette démarche n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice. C'est bien le cas, étant donné que plusieurs études ont mis en évidence le nombre élevé de plaintes de consommateurs dans le secteur des transports et du tourisme, en particulier dans le domaine des droits des passagers aériens.*** **[Am. 1]**

(2 ter) ***Les entités de REL devraient communiquer aux autorités compétentes une liste des professionnels qui refusent systématiquement et indûment de se conformer aux solutions issues des procédures de REL. En outre, le cas échéant, les États membres devraient veiller à ce que les professionnels qui ne se conforment pas à l'issue d'une procédure de REL soient tenus de motiver ce choix par écrit aux autres parties au litige.*** **[Am. 2]**

(3) Étant donné qu'au moins deux transactions en ligne sur cinq effectuées par des consommateurs résidant dans l'Union sont effectuées avec des professionnels établis dans des pays tiers, le champ d'application de la directive 2013/11/UE devrait être élargi afin de permettre aux professionnels de pays tiers souhaitant participer à une procédure de REL de le faire. Aucun obstacle de procédure ne devrait empêcher les consommateurs résidant dans l'Union de régler des litiges à l'encontre de professionnels, quel que soit leur lieu d'établissement, si ceux-ci acceptent de suivre une procédure de REL par l'intermédiaire d'une entité de REL établie dans un État membre. ***Conformément au droit de l'Union applicable, le consommateur devrait pouvoir engager une procédure dans son État membre de résidence. Il ne devrait pas être possible d'accéder aux procédures de REL dans un État membre qui n'est ni l'État membre de résidence du consommateur ni l'État membre d'établissement du professionnel.*** **[Am. 3]**

(4) La complexité des litiges de consommation a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 2013/11/UE. La numérisation des biens et des services, l'importance croissante du commerce électronique et de la publicité numérique dans la formation des contrats de consommation ont entraîné une augmentation du nombre de consommateurs exposés à des informations trompeuses en ligne et à des interfaces manipulatrices les empêchant de prendre des décisions d'achat en connaissance de cause. Il est donc nécessaire de préciser que les litiges de nature contractuelle découlant de la vente de biens ou de services incluent le contenu numérique et les services numériques, et d'étendre le champ d'application de la directive 2013/11/UE, au-delà de ces litiges, afin que les consommateurs puissent également demander réparation pour des pratiques qui leur sont préjudiciables au stade précontractuel, ***pour autant*** qu'ils soient ~~ou non~~ ultérieurement liés par un contrat***, ou à un stade postcontractuel***. **[Am. 4]**

(5) En outre, la directive 2013/11/UE devrait également couvrir les droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union qui régit les relations entre les consommateurs et les professionnels lorsqu'il n'existe pas de relation de nature contractuelle, en ce qui concerne le droit d'accès aux biens et services et la rémunération de ces biens et services sans subir de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou d'établissement, comme le prévoient les articles 4 et 5 du règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil ([3])***, ni sur tout autre motif visé à l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union***; le droit d'ouvrir et de changer de compte bancaire conformément aux articles 9, 10, 11 et 16 de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil ([4]) et de ne pas faire l'objet d'une discrimination au sens de l'article 15 de ladite directive; le droit de recevoir des informations transparentes sur les conditions de détail applicables aux appels en itinérance et aux SMS, tel que prévu aux articles 13, 14 et 15 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil ([5]), le droit à la transparence des tarifs des passagers et des tarifs de fret, tel que prévu à l'article 23 du règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil ([6]). Par conséquent, il convient de prévoir que les litiges relatifs à ces catégories de droits des consommateurs puissent être traités dans le cadre des procédures de REL. **[Am. 5]**

(5 bis) ***Les États membres devraient prendre acte de la recommandation de la Commission du 17 octobre 2023 concernant les exigences de qualité applicables aux procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union. La Commission devrait être encouragée à compléter la présente directive par un règlement sur les exigences de qualité applicables aux procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union.*** **[Am. 6]**

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

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

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

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

(6) Les États membres devraient avoir le droit d'appliquer des procédures de REL également aux litiges qui concernent d'autres droits non contractuels découlant du droit de l'Union, y compris les droits découlant des articles 101 et 102 du TFUE ou les droits des utilisateurs prévus par le règlement (UE) 2022/1925 du Parlement européen et du Conseil ([7]). Cela est sans préjudice de la mise en œuvre de ces règles par la sphère publique.

(7) Lorsqu'un litige survient entre un fournisseur d'une plateforme en ligne et un bénéficiaire de ce service au sujet des activités de ce fournisseur consistant à modérer des contenus illicites ou préjudiciables sur sa plateforme, l'article 21 du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil ([8]) relatif au règlement extrajudiciaire des litiges s'applique à ce litige, conformément à l'article 2, paragraphe 4, dudit règlement, étant donné qu'il établit des règles plus détaillées en ce qui concerne ces litiges.

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

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

(10) Les États membres devraient veiller à ce que le REL permette aux consommateurs d'engager et de suivre des procédures de REL également hors ligne s'ils en font la demande. Il convient également de veiller à ce que, lorsque des outils numériques sont fournis, ceux-ci puissent être utilisés par tous les consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables ou ceux dont le niveau d'habileté numérique est variable. Les États membres devraient veiller à ce que~~, si elles en font la demande,~~ les parties aux litiges***, en particulier les consommateurs,*** aient ~~toujours~~ accès à un réexamen ~~par une personne physique~~ des procédures automatisées ***par une personne physique, qui devrait être indépendante et impartiale***. **[Am. 7]**

(10 bis) ***Afin de renforcer la confiance des consommateurs et des professionnels et d'accroître leur participation aux procédures de REL, il est indispensable de veiller à la qualité du fonctionnement des entités de REL et de leurs travaux. En ce sens, les compétences spécialisées et les connaissances du personnel des entités de REL devraient être régulièrement actualisées. Par conséquent, les entités de REL devraient dispenser aux personnes physiques chargées des procédures de REL une formation régulière afin que leurs connaissances soient constamment actualisées.*** **[Am. 8]**

(11) Les États membres devraient également permettre aux entités de REL ***disposant de connaissances suffisantes*** de regrouper des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel donné, ~~afin de~~***lorsque les personnes physiques chargées des procédures de REL disposent de connaissances et de compétences spécialisées suffisantes pour traiter l'affaire. Cela contribuerait à*** rendre les décisions de REL cohérentes pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illicites et plus efficaces au regard des coûts pour les entités de REL et les professionnels. Les consommateurs devraient être informés en conséquence et avoir la possibilité de refuser le regroupement de leur litige. **[Am. 9]**

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

(13) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres peuvent introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation des professionnels au REL dans les secteurs qu'ils jugent appropriés, en plus de la législation sectorielle de l'Union qui prévoit la participation obligatoire des professionnels au REL. Afin d'encourager les professionnels à participer aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels devraient être tenus, en particulier dans les cas où leur participation n'est pas obligatoire, de répondre, dans un délai spécifique ***qui ne devrait pas dépasser quinze jours ouvrables***, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils ont l'intention de participer à la procédure proposée. ***Une prolongation de ce délai pourrait être accordée pour des litiges complexes ou en raison de circonstances exceptionnelles, telles qu'une période de forte activité ou de crise extérieure.*** **[Am. 10]**

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

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

(13 bis) ***Afin de garantir que les consommateurs puissent s'attendre à une indépendance et à une impartialité totales, comme le prévoit la présente directive, lorsqu'ils traitent avec tous les types d'entités de REL, y compris les entités de REL au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, également communément appelées entités de REL «internes», ces entités de REL ne devraient avoir accès qu'aux données strictement liées à l'affaire et fournies explicitement par le professionnel ou le consommateur.*** **[Am. 11]**

~~(14)~~ ~~Afin de réduire les exigences en matière d'information et de déclaration et de réduire les coûts pour les entités de REL, les autorités nationales compétentes et les professionnels, les exigences en matière de déclaration et d'information devraient être simplifiées et la quantité d'informations fournies par les entités de REL aux autorités compétentes devrait être réduite.~~ **[Am. 12]**

(14 bis) ***Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais s'appliquent, ceux-ci ne devraient pas dépasser une redevance modique. En outre, afin de rendre les procédures de REL plus accessibles et plus attrayantes pour les consommateurs, ces frais devraient être remboursables. Il importe de préciser que ce remboursement doit être effectué par les États membres, dans le plein respect des principes de subsidiarité et de proportionnalité, et non par d'autres entités, telles que l'autre partie à la procédure de REL.*** **[Am. 13]**

(14 ter) ***Dans de nombreux États membres, les consommateurs sont encore insuffisamment renseignés sur l'existence des entités de REL et les services que celles-ci proposent. Pour mieux informer les consommateurs de l'existence de ces entités et leur faire savoir quels professionnels participent aux procédures y afférentes, ceux-ci devraient communiquer des informations sur le REL de manière claire, visible, compréhensible et facilement accessible. Lorsqu'il dispose d'un site internet, le professionnel devrait y présenter ces informations. Les professionnels devraient également renseigner ces informations dans leurs conditions générales et sur les factures qu'ils émettent. Afin de faciliter la communication, les professionnels devraient mettre à disposition une adresse électronique permettant aux consommateurs de les contacter, y compris aux fins des procédures de REL.*** **[Am. 14]**

(14 quater) ***Si l'on veut garantir la cohérence globale du système d'application des droits des consommateurs, il est indispensable de veiller rapidement à ce que les différents acteurs qui y sont associés coopèrent. Lorsqu'une pratique commerciale déloyale a été portée à l'attention des entités de REL, ces dernières devraient informer leurs autorités nationales compétentes ou leur organisation de consommateurs si elles ont des raisons crédibles de soupçonner l'existence d'une pratique commerciale déloyale et de clauses commerciales déloyales.*** **[Am. 15]**

(15) Afin de fournir une assistance efficace aux consommateurs et aux professionnels dans les litiges transfrontaliers, il est nécessaire de veiller à ce que les États membres mettent en place des points de contact pour le REL avec des tâches clairement définies. Les Centres européens des consommateurs («CEC») sont bien placés pour exécuter ces tâches, étant donné qu'ils sont spécialisés dans l'assistance aux consommateurs pour les questions liées à leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de compétences pertinentes. ***Les États membres devraient communiquer à la Commission*** ces points de contact désignés pour les REL ***et veiller à ce qu'ils disposent de ressources budgétaires et humaines suffisantes. Les consommateurs*** devraient être ~~communiqués à la Commissio-n~~***autorisés à mener une procédure transfrontalière de REL dans une langue officielle de l'État membre dans lequel ils résident***. **[Am. 16]**

(15 bis) ***Afin de garantir l'équité des procédures, les consommateurs confrontés à des litiges transfrontaliers s'adressent au point de contact pour le REL déterminé par leur lieu de résidence, afin de dissuader de choisir les points de contact pour le REL pour des raisons de commodité ou pour obtenir un résultat avantageux.*** **[Am. 17]**

(15 ter) ***Dans les litiges transfrontaliers, les entités de REL devraient utiliser le droit de l'Union comme référence pour le règlement des litiges. Néanmoins, dans les litiges tant nationaux que transfrontaliers, les entités de REL devraient toujours tenir compte des voies de recours disponibles dans le droit de l'Union et le droit national applicable.*** **[Am. 18]**

(16) Alors que les procédures de REL se veulent simples, les consommateurs peuvent toutefois être assistés par un tiers de leur choix au cours des procédures de REL. Les États membres devraient veiller à ce que cette assistance soit fournie de bonne foi afin de permettre une procédure équitable et en toute transparence, notamment en ce qui concerne les frais éventuellement exigés en échange de l'assistance. ***En outre, les États membres sont encouragés à étendre le bénéfice des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation aux microentreprises et aux travailleurs indépendants afin que ces entreprises aient accès à des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges bon marchés et de qualité pour résoudre les litiges contractuels.*** **[Am. 19]**

(16 bis) ***Les entités de REL ne disposent pas toutes de l'expertise nécessaire pour traiter les questions non contractuelles, en particulier les pratiques commerciales déloyales et les clauses abusives. Par conséquent, les entités de REL devraient limiter leurs procédures dans ce domaine aux pratiques commerciales déloyales et aux clauses abusives ayant un champ d'application personnel et, partant, couvrir uniquement les cas où le consommateur a directement subi un préjudice ou une perte, d'ordre matériel ou immatériel. En outre, seules les entités de REL qui peuvent apporter la preuve de leur expertise dans le domaine concerné et qui couvrent l'ensemble du secteur économique concerné, comme les médiateurs sectoriels, devraient être habilitées à engager de telles procédures. Les entités de REL choisissent parfois de s'écarter de dispositions strictement juridiques pour fonder leurs décisions sur les principes d'équité. Cela signifie que les entités de REL pourraient opter pour des solutions qui, de leur point de vue, iraient dans le sens de ce qui semble moralement ou éthiquement juste dans une situation donnée, en s'écartant d'un strict respect des lois. Toutefois, le recours aux principes d'équité ne devrait pas être acceptable en ce qui concerne les pratiques commerciales déloyales, qui ne sauraient faire l'objet de compromis ou d'une médiation, étant donné qu'elles touchent à l'ordre public et aux fondements de la protection des consommateurs.*** **[Am. 20]**

(16 ter) ***Les moyens utilisés par les organisations de consommateurs et les associations professionnelles pour mettre à la disposition du public la liste des entités de REL de la Commission peuvent inclure des émissions de télévision concernant la protection et les droits des consommateurs.*** **[Am. 21]**

(17) Pour que les consommateurs soient en mesure de trouver facilement une entité de REL appropriée, en particulier dans un contexte transfrontalier, la Commission devrait mettre au point et tenir à jour un outil numérique interactif fournissant des informations sur les principales caractéristiques des entités de REL***, des informations pratiques sur la manière de recourir aux procédures de REL dans un contexte transfrontalier*** et les liens vers les pages web des entités de REL, telles qu'elles lui ont été notifiées***, afin de permettre aux consommateurs d'être dirigés vers un organisme compétent pour résoudre leurs litiges. La Commission devrait garantir la coordination entre cet outil numérique interactif et les autres outils numériques nationaux et de l'Union, le cas échéant.*** **[Am. 22]**

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

(19) Étant donné que le règlement (UE) nº 524/2013 doit être abrogé par un acte distinct, il est également nécessaire de modifier les directives (UE) 2015/2302 ([9]), (UE) 2019/2161 ([10]) et (UE) 2020/1828 ([11]) du Parlement européen et du Conseil, en conséquence de cette abrogation,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive 2013/11/UE

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

-1. ***L'article 1er est remplacé par le texte suivant:***

«Article premier

Objet

La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

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

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

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

La participation des transporteurs aériens relevant du champ d'application du règlement (CE) nº 261/2004 aux procédures de REL est obligatoire, sans préjudice du droit des parties d'accéder au système judiciaire.

La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures dans des secteurs économiques autres que ceux visés au deuxième alinéa, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.». **[Am. 23]**

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

«1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre des consommateurs résidant dans l'Union et des professionnels offrant à ces consommateurs des biens ou des services, y compris des contenus numériques et des services numériques, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable concernant l'un des éléments suivants:

a) les obligations contractuelles découlant de contrats de vente, y compris de contrats portant sur la fourniture de contenus numériques, ou de contrats de service***, y compris les obligations précontractuelles et postcontractuelles, et notamment en ce qui concerne:***

i) les pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives;

ii) les informations précontractuelles obligatoires;

iii) les droits des passagers et des voyageurs;

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

v) l'accès aux livraisons; **[Am. 24]**

b) les droits des consommateurs applicables aux situations non contractuelles et ~~précontractuelles et~~ prévus par le droit de l'Union concernant: **[Am. 25]**

i) des ~~pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives~~ ***discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence***, **[Am. 26]**

ii) ~~des informations précontractuelles obligatoires~~ ***l'accès aux services***, **[Am. 27]**

iii) ~~des discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence~~ ***le droit de changer de fournisseur***, ***et*** **[Am. 28]**

iv) ~~l'accès aux services et les livraisons~~ ***les pratiques commerciales déloyales ne relevant pas du point a) i)***, ***pour autant que:***

1) l'entité de REL soit une entité sectorielle disposant des connaissances nécessaires en matière de pratiques commerciales déloyales;

2) l'entité de REL dispose de ressources et de moyens financiers suffisants;

3) la pratique déloyale a entraîné un préjudice matériel ou immatériel pour le consommateur; et

4) l'entité applique le droit en vigueur lorsqu'elle traite des pratiques commerciales déloyales. **[Am. 29]**

v) ~~les modes de dédommagement en cas de non-conformité des produits et du contenu numérique,~~ **[Am. 30]**

vi) ~~le droit de changer de fournisseur, et~~ **[Am. 31]**

vii) ~~les droits des passagers et des voyageurs.~~ **[Am. 32]**

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

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

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

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

2 bis. À l'article 4, le point suivant est inséré:

«***f bis) "pratique commerciale déloyale", toute pratique commerciale trompeuse au sens de l'annexe I de la directive 2005/29/CE.***». **[Am. 33]**

3. L'article 5 est modifié comme suit:

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

«1. Les États membres facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif, ou un professionnel non établi sur le territoire d'un État membre mais proposant des biens ou des services, y compris des contenus numériques et des services, à des consommateurs résidant sur leur territoire respectif, puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive. ***Les États membres peuvent faciliter l'accès des travailleurs indépendants ou des microentreprises aux procédures de REL.***»; **[Am. 34]**

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

«***-a) tiennent à jour un site web permettant aux parties d'accéder facilement aux informations relatives à la procédure de REL;*** **[Am. 35]**

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

a bis) veillent à ce que les consommateurs puissent introduire une plainte dans l'État membre dans lequel ils résident; **[Am. 36]**

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

c) ~~accordent aux parties au litige le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique~~ lorsque la procédure a été menée par des moyens automatisés***, veillent à ce que les parties au litige aient accès à un réexamen par une personne physique indépendante et impartiale***; **[Am. 37]**

d) puissent regrouper des cas similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique dans une procédure unique, à condition que le consommateur concerné en soit informé et ~~ne s'y oppose pas~~***accepte expressément cette vente groupée et que, conformément à l'article 6, les personnes physiques chargées des procédures de REL disposent de connaissances suffisantes pour traiter l'affaire***;»; **[Am. 38]**

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

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

d) le paragraphe 8 suivant est ajouté:

«8. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur ~~pays~~***propre État membre*** ou d'un autre État membre informent cette entité de REL s'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas ***15 jours ouvrables. Toutefois, une prolongation de ce délai jusqu'à un maximum de*** 20 jours ouvrables ***peut être accordée en cas de litiges complexes ou en raison de circonstances exceptionnelles, telles qu'une période de forte activité ou de crise extérieure***.». **[Am. 39]**

3 bis. ***L'article 6 est modifié comme suit:***

a) ***le paragraphe 1, point a) est remplacé par le texte suivant:***

«***a)*** **possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit, y compris, pour le traitement des litiges transfrontaliers, en droit international privé;»**

b) ***au paragraphe 3, le point suivant est inséré:***

«***a bis)*** **lorsqu'un litige est traité par une entité de REL et que les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, l'entité de REL n'a accès qu'aux données strictement liées à l'affaire et fournies spécifiquement par le professionnel ou le consommateur;»**

c) ***le paragraphe 6 est remplacé par le texte suivant:***

«***6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres veillent à ce que les entités de REL assurent la formation régulière des personnes physiques chargées du REL, en particulier dans le domaine du droit de la consommation et d'autres législations sectorielles pertinentes. Les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL, sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).»*** **[Am. 40]**

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

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

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

(b) ~~le point h) est supprimé.~~ **[Am. 41]**

4 bis. ***L'article 8 est modifié comme suit:***

a) ***le point c) est remplacé par le texte suivant:***

«***c)*** **la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs et, en cas de coût modique pour les consommateurs, ce coût est remboursable par les autorités nationales une fois le litige réglé;»;**

b) ***le point suivant est inséré:***

«***d bis) à la demande du consommateur, les parties ont accès à la procédure avec la possibilité d'organiser une réunion physique;»***. **[Am. 42]**

4 ter. ***L'article suivant est inséré:***

«***Article 11 bis***

Les États membres veillent à ce que les professionnels qui ne se conforment pas à l'issue de la procédure de REL, qu'elle soit contraignante ou non, soient tenus de motiver ce choix par écrit aux autres parties au litige.» **[Am. 43]**

5. À l'article 13, le paragraphe ~~3 est supprimé.~~***2 est remplacé par le texte suivant:***

«***2. Les informations visées au paragraphe 1 apparaissent:***

a) sur le site web des professionnels, lorsqu'il existe, de manière claire, visible, compréhensible et facilement accessible;

b) dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur; et

c) sur les factures émises par le professionnel.

2 bis. Les professionnels mettent à disposition une adresse électronique permettant aux consommateurs de les contacter, y compris aux seules fins des procédures de REL.». **[Am. 44]**

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

«*Article 14*

Assistance aux consommateurs

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

1 bis. Les États membres veillent à ce que les consommateurs puissent mener les procédures transfrontalières de REL dans une langue officielle de l'État membre dans lequel ils résident. **[Am. 45]**

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL chargé de la tâche visée au paragraphe 1. Chaque État membre communique à la Commission le nom et les coordonnées de son point de contact pour le REL. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs ~~ou, si ce n'est pas possible~~, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs ***et font en sorte qu'ils soient dotés de ressources budgétaires et d'effectifs suffisants***. **[Am. 46]**

2 bis. Les consommateurs et les professionnels confrontés à des litiges transfrontaliers utilisent le point de contact pour le REL désigné en fonction du lieu de résidence du consommateur et de l'entité de REL de l'État membre dans lequel il réside. **[Am. 47]**

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

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

a bis) assister les parties et les entités de REL, le cas échéant, en ce qui concerne la traduction d'informations, de documents ou de règles de procédure; **[Am. 48]**

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

b bis) fournir aux parties et aux entités de REL des informations pertinentes sur le droit de la consommation de l'État membre; **[Am. 49]**

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

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

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

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

6 bis. À l'article 15, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«***1. Les États membres veillent à ce que les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées mettent à la disposition du public, sur leur site internet, dans leur brochure et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.***». **[Am. 50]**

6 ter. À l'article 17, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques de certains secteurs d'activité à propos desquelles des consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes. Elle prévoit également, le cas échéant, l'obligation à charge des entités de REL de diriger les consommateurs vers les autorités nationales visées au paragraphe 1 lorsqu'ils signalent des pratiques commerciales déloyales. En outre, elle prévoit également, le cas échéant, l'obligation à charge des entités de REL de signaler, dès qu'elles en ont connaissance, les pratiques commerciales déloyales et les clauses abusives à ces autorités nationales. Elle implique également que les autorités nationales précitées fournissent aux entités de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige et qui sont déjà disponibles.». **[Am. 51]**

6 quarter. À l'article 17, le paragraphe 5 suivant est ajouté:

«***1. Lorsqu'une pratique commerciale déloyale est portée à la connaissance de l'entité de REL par un consommateur, le principe de confidentialité ne s'applique pas. S'il existe des raisons crédibles de soupçonner qu'une telle pratique a eu lieu, l'entité de REL en informe l'autorité nationale compétente et, le cas échéant, la tient informée de l'issue du litige.***». **[Am. 52]**

6 quinquies. ***À l'article 18, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:***

«1. Chaque État membre désigne une autorité compétente qui assume les fonctions prévues aux articles 19 et 20. Les États membres veillent à ce que leurs autorités compétentes disposent des ressources nécessaires à la bonne exécution de leurs fonctions, notamment des ressources budgétaires et d'autres ressources, telles qu'un personnel compétent en nombre suffisant, des connaissances spécialisées, des procédures et d'autres mécanismes. Les personnes physiques travaillant pour les autorités compétentes devraient être impartiales et indépendantes des entités de REL qu'elles supervisent. Chaque État membre peut désigner plusieurs autorités compétentes. Dans ce cas, l'État membre détermine, parmi les autorités compétentes désignées, celle qui est le point de contact unique de la Commission. Chaque État membre notifie à la Commission l'autorité compétente ou, le cas échéant, les autorités compétentes, y compris le point de contact unique, qu'il a désignées.». **[Am. 53]**

6 sexies. ***À l'article 19, paragraphe 3, le point d) est remplacé par le texte suivant:***

«***d) le taux de respect des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu, et les professionnels qui refusent systématiquement et indûment de se conformer aux résultats des procédures de REL;».*** **[Am. 54]**

~~7.~~ ~~À l'article 19, paragraphe 3, les points f), g) et h) sont supprimés.~~ **[Am. 55]**

8. ~~À~~ L'article 20~~, le paragraphe suivant est ajouté~~ ***est modifié comme suit***:

a) au paragraphe 2, l'alinéa suivant est inséré après le deuxième alinéa:

«***Les autorités compétentes procèdent à des vérifications régulières du fonctionnement et des activités des entités de REL afin de vérifier le respect des exigences de la présente directive.***»;

b) le paragraphe suivant est ajouté:

«8. La Commission élabore et gère un outil numérique interactif ***convivial*** qui fournit des informations générales sur les voies de recours des consommateurs***, des informations pratiques sur la manière dont les consommateurs peuvent recourir aux procédures de REL dans un contexte transfrontalier*** et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 du présent article***, en orientant les consommateurs vers un organisme compétent pour résoudre leurs litiges***.

Lorsque des outils numériques similaires existent au niveau national, ils devraient fournir un lien vers l'outil numérique de la Commission, afin d'informer les consommateurs sur une question transfrontalière.». **[Am. 56]**

8 bis. ***L'article 21 est remplacé par le texte suivant:***

«***Article 21***

Sanctions

Les États membres déterminent un régime de sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées en vertu de la présente directive, en particulier de son article 5, paragraphe 8, et de son article 13, et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.». **[Am. 57]**

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

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

Article 2

Modification de la directive (UE) 2015/2302

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

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

Article 3

Modification de la directive (UE) 2019/2161

À l'article 5 de la directive (UE) 2019/2161, le point b) est remplacé par le texte suivant:

«b) d'introduire une plainte auprès du centre compétent du réseau des Centres européens des consommateurs, en fonction des parties concernées.».

Article 4

Modification de la directive (UE) 2020/1828

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

Article 5

Transposition

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

Ils appliquent ces dispositions à partir du [date].

2. Au plus tard le [jj/mois/année… 1 an après l'entrée en vigueur du règlement xx/…. [la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil abrogeant le règlement (UE) no 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation]], les États membres adoptent et publient les dispositions nécessaires pour se conformer aux articles 2, 3 et 4 de la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du [date].

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

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

Article 6

Entrée en vigueur

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

Article 7

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à …, le

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