COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 17.10.2023
COM(2023) 648 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL ET AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN

sur l'application de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

1. Introduction

La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation[1] (directive relative au RELC) fournit un cadre législatif visant à garantir l'accès des consommateurs à des procédures de REL de qualité pour résoudre leurs litiges avec les professionnels. L'article 26 dispose que, tous les quatre 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 entités de REL et l'incidence de la présente directive sur les consommateurs et les professionnels, en particulier sur la sensibilisation des consommateurs et le niveau d'adoption parmi les professionnels. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions de modification de la présente directive*».

Le règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation[2] (règlement relatif au RLLC) s'applique aux litiges relatifs à des achats en ligne et met en place une infrastructure numérique (la plateforme européenne de RLL) qui permet aux consommateurs de s'adresser aux professionnels en ligne et de proposer de résoudre leur litige au moyen d'une entité de REL de qualité conforme à la directive relative au RELC. L'article 21, paragraphe 2, du règlement relatif au RLLC dispose que, tous les trois ans, «*la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application du présent règlement, en particulier sur la convivialité du formulaire de plainte et sur la nécessité éventuelle d'adapter la liste des informations figurant dans l'annexe du présent règlement. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions de modification du présent règlement*».

Avec la directive relative aux actions représentatives[3], ces actes juridiques fournissent un cadre juridique complet que les États membres doivent mettre en œuvre pour garantir un accès efficace des consommateurs à la justice dans l'UE.

Le rapport de mise en œuvre sur le cadre de REL/RLL de 2019[4] concluait que, grâce à la directive relative au RELC, «*les consommateurs de l'UE ont accès à des procédures de REL de haute qualité dans l'ensemble de l'Union et dans pratiquement tous les secteurs du commerce de détail, que le litige soit national ou transfrontalier et que l'achat ait été effectué en ligne ou hors ligne*». En ce qui concerne le RLL, le rapport soulignait que la plateforme européenne de RLL est devenue une plateforme multilingue ayant attiré 8,5 millions de visiteurs, avec 120 000 litiges soumis.

[1] Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).
[2] Règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).
[3] Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs.
[4] Rapport de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen sur l'application de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, COM(2019) 425 final.

Toutefois, il a également été constaté dans ce rapport que le RELC était encore sous-utilisé en raison d'un manque de sensibilisation, de difficultés pour s'orienter dans la diversité des environnements de REL dans certains États membres mais aussi d'une réticence générale des professionnels à participer. En ce qui concerne la plateforme de RLL, le rapport indiquait que, malgré un nombre élevé de visites, les consommateurs étaient peu intéressés par la possibilité de demander une procédure de REL aux professionnels concernés, lesquels, dans la majorité des cas, demeuraient silencieux ou proposaient aux consommateurs de régler le litige en dehors de la plateforme. En conséquence, environ 2 % des demandes de procédure de REL ont été envoyées à une entité de REL.

Le présent rapport est soumis conformément à l'article 26 de la directive relative au RELC et à l'article 21, paragraphe 2, du règlement relatif au RLLC. Il s'inscrit dans un train de mesures plus large proposant la modification de la directive relative au RELC, une recommandation de la Commission aux places de marché en ligne et aux associations professionnelles de l'UE et l'abrogation du règlement relatif au RLLC. Bien que le présent rapport résume les principales conclusions des travaux d'évaluation menés depuis 2019, il doit être lu en combinaison avec l'analyse d'impact approfondie réalisée aux fins du réexamen de la directive relative au RELC, qui contient une évaluation complète de cette dernière, et, à l'annexe 6 de l'analyse d'impact, une analyse détaillée du fonctionnement du règlement relatif au RLL.

Les sources d'information qui constituent la base du présent rapport sont énumérées en annexe.

2. Directive 2013/11/UE

2.1. Champ d'application et objectifs

En vertu de la directive, les États membres facilitent l'accès des consommateurs de l'UE au REL et veillent à ce qu'ils puissent s'adresser à des entités de REL dont la qualité est certifiée afin de résoudre leurs litiges avec un professionnel de l'UE concernant l'achat d'un produit ou d'un service. Les consommateurs devraient avoir accès au REL dans tous les secteurs économiques[5], tant pour les achats en ligne que hors ligne et tant pour les litiges nationaux que transfrontières.

La directive suit un principe d'harmonisation minimale: si son objectif[6] est de faire en sorte que les consommateurs puissent introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables, elle laisse aux États membres une large marge d'appréciation pour concevoir ces systèmes:

- les États membres doivent assurer une couverture totale en matière de REL par des entités qui **respectent les exigences d'accessibilité, d'expertise, d'indépendance, d'impartialité, de transparence, d'efficacité, d'équité, de liberté et de légalité** applicables à leur composition, à leurs opérations et aux solutions issues de leurs procédures en tant qu'exigences de qualité contraignantes;

[5] Exceptions prévues à l'article 2, paragraphe 2: services d'intérêt général non économiques, soins de santé et enseignement public.
[6] Article 1er.

- la directive établit un **mécanisme spécifique pour garantir la qualité de la procédure de REL**: les États membres désignent les autorités nationales compétentes qui établissent et tiennent à jour les listes nationales des entités de REL dont ces autorités ont certifié la conformité aux exigences de qualité de la directive[7]. La liste des entités de REL de qualité est communiquée à la Commission européenne et est accessible au public sur la plateforme de RLL. Les autorités compétentes peuvent également retirer les entités de REL de la liste si ces entités ne satisfont plus aux exigences de qualité;
- si les professionnels sont soumis à certaines exigences en matière d'information sur le recours au REL, **les États membres sont libres de décider si leur participation est obligatoire ou volontaire, ou si l'issue des procédures est contraignante[8]**;
- la directive prévoit toutefois des **garanties pour les consommateurs afin de faire en sorte que le REL reste accessible**, par exemple une limitation des frais (gratuits ou somme modique) ou des délais de procédure (15 jours pour examiner la recevabilité de la plainte et 90 jours pour parvenir à une solution).

2.2 Création des entités de REL

La directive relative au RELC prévoit en son article 25, paragraphe 1, que les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à ladite directive au plus tard le 9 juillet 2015. Malgré certains retards, qui avaient été dûment rattrapés, le rapport de 2019 concluait que la transposition était achevée dans les États membres de l'UE, qui notifient régulièrement les entités de REL à la Commission, laquelle publie ensuite la liste, ainsi que les principales données relatives aux procédures de REL, sur la plateforme de RLL[9]. Le 1er juillet 2017, la directive relative au RELC est entrée en vigueur dans les pays de l'EEE/AELE (Islande[10], Liechtenstein et Norvège).

Les États membres ont pleinement profité de la flexibilité offerte par le règlement: si certains pays préfèrent les entités sectorielles de REL, d'autres privilégient une approche généraliste (approche mixte, avec quelques entités sectorielles et une entité «résiduelle» couvrant les autres litiges). Certains pays ont préservé les entités de REL historiques rattachées à un professionnel spécifique ou à des organisations professionnelles spécifiques[11], et certains maintiennent un système décentralisé avec des entités de REL distinctes pour différentes régions et provinces.

État membre	Nombre d'entités de REL	La participation des professionnels est-elle requise?
Autriche	8	Secteurs spécifiques
Belgique	13	Circonstances particulières
Bulgarie	17	

[7] Chapitre II de la directive relative au RELC: compétences, indépendance et impartialité; transparence, efficacité, équité, liberté et légalité.
[8] L'article 9, paragraphe 2, et l'article 9, paragraphe 3, de la directive relative au RELC prévoient des garanties supplémentaires d'équité pour les solutions susceptibles de devenir contraignantes, c'est-à-dire des informations préalables et un délai de réflexion raisonnable, tout en autorisant une législation nationale rendant la solution contraignante pour le professionnel une fois qu'un consommateur l'a acceptée.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2
[10] Bien que la transposition en Islande ait été retardée, la législation nécessaire a été adoptée et les entités de REL ont été communiquées à la Commission en 2020.
[11] La directive relative au RELC prévoit des garanties d'indépendance supplémentaires, telles qu'un budget distinct, pour les entités gérées par les professionnels ou leurs organisations.

Croatie	7	Circonstances particulières
Chypre	4	Secteurs spécifiques
République tchèque	8	
Danemark	26	Oui
Estonie	4	
Finlande	3	
France	82	
Allemagne	28	Secteurs spécifiques
Grèce	4	Secteurs spécifiques
Hongrie	21	Oui
Islande	6	Oui
Irlande	4	
Italie	53	
Lettonie	5	Oui
Liechtenstein	2	
Lituanie	4	Oui
Luxembourg	5	
Malte	8	
Pays-Bas	4	
Norvège	12	
Pologne	25	
Portugal	12	Circonstances particulières
Roumanie	2	
Slovaquie	7	Oui
Slovénie	12	
Espagne	37	Secteurs spécifiques
Suède	7	Circonstances particulières
TOTAL	**430**	

Source: étude de collecte de données; annexes + données officielles de la plateforme de RLL

Comme indiqué par les autorités nationales compétentes, 64 % de l'ensemble des entités de REL notifiées prononcent des décisions non contraignantes, 20 % prononcent des décisions contraignantes pour les deux parties, tandis que les décisions des autres entités de REL ne sont contraignantes que pour les professionnels, ou des décisions de plusieurs types peuvent être prononcées[12]. Dans l'ensemble, comme cela a été conclu dans l'évaluation[13], huit États membres n'autorisent pas les décisions contraignantes, tandis que 17 États membres ne les rendent contraignantes que dans certaines circonstances ou sous certaines conditions.

Recours aux entités de REL par les professionnels

L'édition 2019 du tableau de bord des conditions de consommation[14] a révélé que seuls 30 % des détaillants de l'UE étaient disposés à avoir recours au REL et étaient en mesure de le faire, tandis

[12] Source: informations officielles sur les procédures notifiées sur la plateforme de RLL.
[13] Voir section 4.1.2 du rapport d'évaluation.
[14] Tableau de bord de la consommation de la Commission: les consommateurs et le marché unique, 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf

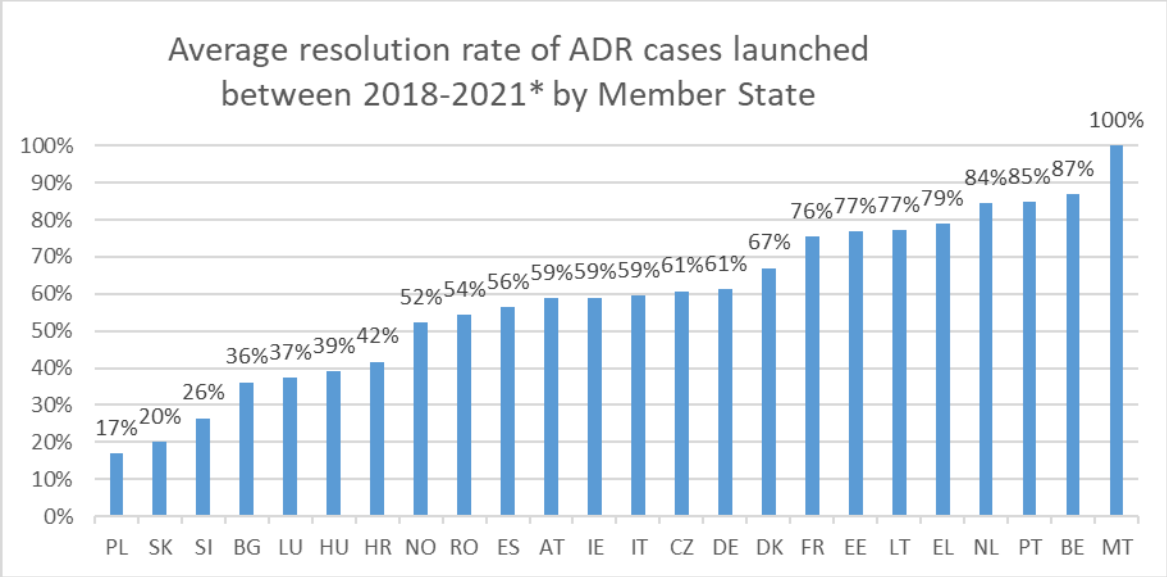
que 43 % ignoraient son existence. Toutefois, l'évaluation[15] montre que, dans la plupart des États membres, lorsqu'un consommateur soumet un litige à une entité de REL, les professionnels sont généralement disposés à participer à la procédure: 10 % ou moins des professionnels, en moyenne, refusent de participer aux procédures de REL proposées.

Recours aux entités de REL par les consommateurs

Le rapport de 2019 concluait que l'effet utile de la directive relative au RELC était limité en raison de la sensibilisation relativement faible des consommateurs. Il convient d'observer que presque tous les États membres prennent déjà des mesures pour promouvoir et encourager le recours au RELC[16]. Néanmoins, seuls 6 % des consommateurs ayant rencontré un problème avec un professionnel l'avaient signalé à un organisme de REL[17].

En ce qui concerne le nombre réel de litiges traités par les entités de REL, les données sont incomplètes. Il apparaît que les entités de REL des 23 États membres ayant fourni des données reçoivent environ 300 000 litiges recevables par an au total. Deux tiers de ces litiges étaient traités en Italie, en Allemagne et en France, tandis que le nombre de litiges le plus faible était en Croatie. Toutefois, si l'on tient compte de la taille de la population, la plus forte densité de procédures REL par habitant est observée en Norvège, en Estonie et en Lituanie, tandis que la plus faible l'est en Europe du Sud et de l'Est.

Le taux de résolution (proportion de procédures dans lesquelles une entité de REL a prononcé une décision par rapport au nombre de procédures admises par les entités de REL) varie considérablement d'un État membre à l'autre, même si la plupart font état d'un taux de résolution de 50 % ou plus:



[15] Voir section 3 du rapport d'évaluation.
[16] Tableau de bord 2023 de la justice, graphique 26, https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf
[17] Enquête sur les attitudes des consommateurs à l'égard du commerce transfrontière et de la protection des consommateurs 2023, Commission européenne, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf (en anglais). Ce chiffre n'affiche qu'une légère augmentation de 0,7 % par rapport aux données de 2022 citées dans l'analyse d'impact.

Source: étude de collecte de données: les données relatives à trois États membres ne couvraient que certaines années: BE (sur la base des données de 2018-2021), FR (sur la base des données de 2019 et 2020) et RO (sur la base des données de 2018-2020).

3. Règlement (UE) nº 524/2013

3.1 Champ d'application et objectifs

L'objectif du règlement relatif au RLLC est d'établir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ci-après la «plateforme de RLL») afin de faciliter l'accès au REL pour les litiges découlant d'achats en ligne. Le règlement d'exécution[18] a établi les modalités techniques de fonctionnement de la plateforme et du réseau de points de contact pour le RLL.

La Commission est responsable du développement et du fonctionnement de la plateforme de RLL, y compris de toutes les fonctions de traduction nécessaires aux fins de ce règlement, ainsi que de sa maintenance, de son financement et de la protection des données. La Commission publie également des rapports et des informations statistiques et organise les réunions des points de contact nationaux pour le RLL.

Les États membres sont responsables de la mise en place et de la maintenance des points de contact nationaux pour le RLL avec deux conseillers nationaux pour le RLL. Il appartient aux États membres de décider à qui confier cette fonction. Le plus souvent, elle est déléguée à un centre européen des consommateurs (CEC), excepté dans trois États membres[19] où ce rôle est assumé par une autorité nationale. Le rôle des points de contact, conformément à l'article 7, paragraphe 2, du règlement relatif au RLLC, est d'aider les parties (consommateurs, professionnels, entités de REL) à utiliser la plateforme et de leur fournir des informations générales sur les droits des consommateurs et les voies de recours applicables.

Les entités de REL sont tenues de traiter les litiges arrivant par l'intermédiaire de la plateforme européenne de RLL, à condition que le professionnel et le consommateur acceptent de leur soumettre le litige.

En outre, le règlement prévoit l'obligation pour les places de marché en ligne et les professionnels qui proposent leurs biens et services en ligne de fournir un lien facilement accessible vers la plateforme de RLL sur leur site web. Les professionnels (mais pas les places de marché) doivent également fournir une adresse électronique à utiliser pour la procédure de RLL. Cette obligation ne concerne que les professionnels établis dans l'UE. Il convient de noter que ces obligations s'appliquent indépendamment du fait que le professionnel ait pris ou non l'engagement ou soit tenu ou non de recourir au REL. La plateforme européenne de RLL étant

[18] Règlement d'exécution (UE) 2015/1051 de la Commission du 1er juillet 2015 définissant les modalités d'exercice des fonctions de la plate-forme de règlement en ligne des litiges, les modalités du formulaire de plainte électronique et les modalités de la coopération entre les points de contact prévues au titre du règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

[19] Lituanie, Slovénie, Pologne.

un outil volontaire, la fourniture d'un lien et de coordonnées ne signifie pas que le professionnel participera à la procédure de RLL, et les données montrent que la majorité des professionnels contactés n'y participent pas.

3.2 Principales caractéristiques de la plateforme de RLL et liste d'informations figurant à l'annexe du règlement

La plateforme de RLL est un site web interactif multilingue qui permet aux consommateurs de demander aux professionnels d'ouvrir une procédure de REL en ligne. Il s'agit d'un outil facultatif pour les parties. Si les professionnels ne donnent pas leur accord dans un délai de 30 jours, le dossier est automatiquement clôturé. Les entités de REL ont la possibilité d'utiliser l'outil de gestion de dossiers de la plateforme ou leurs propres outils.

L'annexe du règlement fournit la liste des informations nécessaires au traitement d'un litige. Ces informations se sont révélées suffisantes pour permettre aux entités de REL de gérer les litiges qui leur sont transmis par la plateforme. La Commission n'a jamais reçu de plaintes à ce sujet, ni de demandes de modification.

À partir de 2019, la Commission a ajouté les fonctionnalités décrites ci-dessous qui ne sont pas requises par le règlement relatif au RLLC afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs et la compréhension par les consommateurs de la question de savoir si leur litige était adapté ou non à la plateforme:

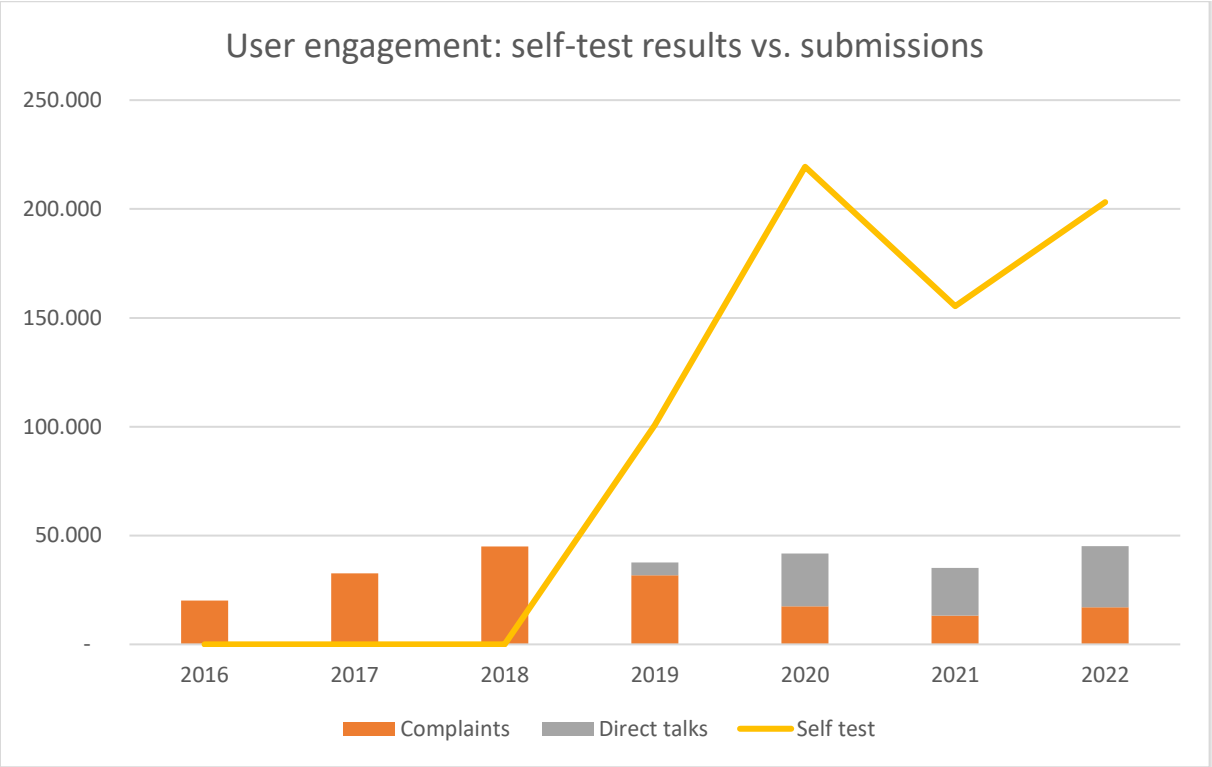
(1) un autotest permettant de déterminer quelle voie de recours serait la plus adaptée à leur problème spécifique: introduire une plainte sur la plateforme de RLL, contacter le professionnel de manière bilatérale, demander l'aide d'un centre européen des consommateurs ou introduire une plainte directement auprès d'une entité de REL. Cette fonctionnalité de la plateforme de RLL est celle qui a eu le plus de succès: plus de 200 000 visiteurs ont effectué l'autotest en 2022, pour 17 000 personnes ayant introduit une plainte;

(2) une possibilité de partager un projet de plainte avec un professionnel avant de l'introduire officiellement, afin de tenter de régler directement le litige (module dit «discussions directes»). Cette fonctionnalité a été introduite en réponse aux données de l'enquête menée auprès des utilisateurs, qui a révélé une proportion plus élevée de consommateurs et de professionnels réglant leurs litiges en dehors de la plateforme (jusqu'à 40 %, selon l'année, alors que 2 % de litiges parviennent à atteindre le stade de la procédure de REL, selon l'année). Toutefois, seul 1 % environ des discussions directes aboutissent effectivement à un règlement enregistré sur la plateforme de RLL.

3.3 Adoption et performance de la plateforme

La plateforme de RLL est ouverte au public depuis février 2016. Le site web public de la plateforme est l'un des sites les plus visités de la Commission européenne (2,5 millions de visites en 2022). Toutefois, moins de deux pour cent des visiteurs utilisent effectivement le formulaire

de plainte. Le graphique ci-dessous montre que l'autotest est utilisé par 200 000 consommateurs (selon l'année) et que son utilisation a entraîné une diminution du nombre de consommateurs utilisant le formulaire de plainte, ce qui montre que de nombreux consommateurs arrivant sur la plateforme ne comprennent pas sa finalité et ont besoin d'orientations.



Source: analyse du site web de la plateforme de RLL.

La plateforme a recueilli 180 000 plaintes depuis son lancement en 2016, 19 000 entreprises, allant des grandes plateformes aux PME, s'y étant inscrites depuis lors. Pourtant, 80 à 85 % des plaintes restent sans réponse sur la plateforme et seulement environ 1 % d'entre elles (c'est-à-dire moins de 200 litiges) aboutissent à un règlement extrajudiciaire.

La Commission a donc investi dans l'amélioration de la conception et des performances techniques de la plateforme. Outre les nouvelles fonctionnalités mentionnées dans la section précédente, la plateforme a été complètement remaniée en 2017-2018, conformément aux lignes directrices institutionnelles de la Commission, en rationalisant la procédure de plainte, en reformulant les notifications dans un langage clair et spécifique et en prenant des mesures contre la classification des notifications en tant que courrier indésirable. En outre, la Commission a procédé à une analyse technique des fonctionnalités nécessaires et souhaitées de la plateforme ainsi que des différentes solutions technologiques susceptibles de rendre la plateforme plus performante; elle a également effectué un exercice de réflexion conceptuelle afin de mieux comprendre les besoins d'assistance des consommateurs, ainsi qu'une expérience comportementale visant à déterminer si différents messages sur la plateforme pourraient améliorer la compréhension des consommateurs.

Toutefois, le taux d'engagement des consommateurs est resté faible, indépendamment des améliorations techniques et conceptuelles, ou des campagnes d'information menées par la Commission.

Année	Visites sur le site web	Plaintes	Plaintes ayant fait l'objet d'un REL	Procédures de REL achevées
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Total 2016-2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Les consommateurs, les professionnels et les entités de REL britanniques utilisaient encore la plateforme entre 2016 et 2020. Si le Brexit a eu une incidence sur le nombre de plaintes introduites, il n'a pas entraîné de modification notable de la proportion de plaintes soumises à une procédure de REL.

Le faible niveau de participation des professionnels peut s'expliquer par divers facteurs détaillés à l'annexe 6 de l'analyse d'impact réalisée dans le cadre du réexamen de la directive relative au RELC. Le principal facteur est toutefois structurel, étant donné que le commerce électronique était principalement réalisé par l'intermédiaire de grandes places de marché qui ont rapidement mis en œuvre des systèmes efficaces de règlement des litiges afin de préserver la confiance des consommateurs dans le fait qu'en cas de problème, des solutions peuvent facilement être apportées. Le règlement relatif au RLLC a été proposé en 2011 dans le but d'aider les PME à effectuer leur transition vers le numérique et à vendre par-delà les frontières au sein du marché unique, à une époque où le développement rapide des places de marché n'était pas prévu.

Si les enquêtes menées auprès des utilisateurs[20] montrent que le site lui-même et le formulaire de plainte sont relativement conviviaux[21], le retour d'information sur l'utilité de l'outil a fait état d'une déception, notamment de la part de la majorité des consommateurs qui ne reçoivent aucune réponse des professionnels auxquels ils envoient une demande et qui voient leur dossier automatiquement clôturé. 56 % des consommateurs déclarent ne plus avoir l'intention d'utiliser la plateforme.

La Commission a mené des recherches approfondies pour déterminer s'il était possible de remédier à cette situation en fournissant des informations plus claires aux professionnels, en améliorant la conception ou la technologie de la plateforme[22]. Ces recherches ont montré qu'aucun changement conceptuel ou technique ne garantirait une amélioration du taux de réponse des professionnels.

[20] Les consommateurs et les commerçants reçoivent un lien d'enquête différent, avec des questions qui varient légèrement.
[21] À la question de savoir si le site était facile à utiliser, 36 % des consommateurs ont répondu qu'il était facile ou très facile à utiliser, tandis que 34 % ont estimé qu'il n'était ni facile ni difficile à utiliser. 51 % des consommateurs ont estimé que le formulaire de plainte était très facile ou facile à utiliser, tandis que 30 % considéraient qu'il n'était ni facile ni difficile à utiliser.
[22] Pour de plus amples informations, voir l'annexe 6 de l'analyse d'impact.

Par conséquent, la possibilité de remanier la plateforme de RLL a été écartée à un stade précoce de la réflexion sur la modernisation du cadre de REL/RLL[23]. Les mises à niveau effectuées au cours des sept années de fonctionnement de la plateforme n'ayant apporté aucune amélioration significative, il est peu probable que d'autres changements aboutissent à un résultat différent. Dans l'intervalle, la maintenance de la plateforme de RLL engendre des coûts significatifs pour la Commission européenne, pour les États membres qui doivent maintenir le réseau des conseillers pour le RLL et pour les professionnels qui doivent maintenir le lien vers la plateforme et surveiller les éventuelles plaintes de consommateurs que les professionnels ne souhaitent pas résoudre sur la plateforme.

3.4 Rôle des points de contact nationaux

Tous les États membres, la Norvège et le Liechtenstein ont désigné un point de contact pour le RLL. Si quelques États membres limitent leur rôle aux seuls litiges transfrontières, la majorité des points de contact traitent à la fois les litiges locaux et transfrontières.

Depuis 2016, la Commission organise des réunions du réseau des points de contact pour le RLL et gère un outil informatique collaboratif permettant à ces points de contact d'échanger des informations et des bonnes pratiques. Le réseau est pleinement opérationnel et reçoit jusqu'à 500 demandes par an. Tout au long de la période de référence, la plupart des questions des consommateurs concernent la clôture automatique du dossier.

Le rôle des points de contact pour le RLL est d'aider les consommateurs, les professionnels et les entités de REL à utiliser la plateforme, mais nombre d'entre eux sont devenus des points de contact de fait pour l'ensemble du cadre de REL, car ils aident les consommateurs dont le dossier a été automatiquement clôturé à trouver une autre voie de recours.

4. Conclusions et voie à suivre

La **directive relative au RELC** a créé une base pour assurer un accès aisé et de qualité des consommateurs à la justice dans l'ensemble de l'Union et dans pratiquement tous les secteurs du commerce de détail, que le litige soit national ou transfrontalier et que l'achat ait été effectué en ligne ou hors ligne. Toutefois, de manière similaire à ce qui avait été conclu dans le rapport de 2019, son adoption pratique reste limitée. Dans le même temps, l'évolution des marchés de consommation a créé de nouveaux problèmes qui mettent à rude épreuve l'architecture actuelle du REL. Ces problèmes sont décrits plus en détail dans une évaluation complète de la directive relative au RELC ainsi que dans une analyse d'impact qui a amené la Commission à proposer certaines modifications ciblées de la directive relative au RELC ainsi qu'une recommandation adressée aux places de marché en ligne et aux associations professionnelles de l'UE qui fournissent des systèmes de règlement des litiges.

Le **règlement relatif au RLLC et la plateforme de RLL** ont été conçus à un moment où les marchés numériques étaient toujours en cours de développement, et il était difficile de savoir si des outils privés ou publics adéquats seraient mis en œuvre pour aider les professionnels et les consommateurs en ligne à utiliser des entités de REL de qualité. Le développement rapide des systèmes de traitement des plaintes en

[23] Voir section 5.3 de l'analyse d'impact.

ligne des places de marché numériques est toutefois devenu l'un des principaux canaux de règlement des litiges pour les PME vendant en ligne, ce qui rend la plateforme de RLL superflue. L'utilisation limitée de la plateforme telle qu'exposée ci-dessus justifie donc qu'elle soit abandonnée et, par conséquent, la Commission propose d'abroger le règlement relatif au RLLC.

Annexe: sources d'information utilisées aux fins du présent rapport

- Législation des États membres transposant la directive relative au RELC.
- Rapports des autorités nationales compétentes des États membres en matière de RELC («autorités nationales compétentes») concernant la création et le fonctionnement des entités de REL, soumis en 2022 conformément à l'article 20, paragraphe 6, de la directive relative au RELC.
- Études spécifiques: étude de collecte de données relatives au REL (comprenant des recherches documentaires, des enquêtes et des entretiens avec les autorités, les entités de REL et d'autres parties prenantes, l'étude comportementale relative au REL et la mini-étude juridique), disponible ici.
- Réunion avec les autorités nationales compétentes (2022).
- Conclusions de l'assemblée REL de 2012 et d'autres événements organisés par la Commission à l'intention des parties prenantes.
- Données statistiques extraites de la plateforme de RLL et des rapports sur le fonctionnement de la plateforme européenne de RLL («rapports sur le RLL»), présentés conformément à l'article 21, paragraphe 1, du règlement relatif au RLLC.
- Rapports d'activité des points de contact des États membres pour le RLL, présentés en 2020 et en 2022 conformément à l'article 7, paragraphe 2, point b), du règlement relatif au RLLC.
- Réunions du réseau des points de contact pour le RLL.
- Évaluation de la directive relative au RELC et l'analyse d'impact.