Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série L

2025/2647

30.12.2025

DIRECTIVE (UE) 2025/2647 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 16 décembre 2025

modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

(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 [1],

statuant conformément à la procédure législative ordinaire [2],

considérant ce qui suit:

(1) La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil [3] a été adoptée afin de garantir que les consommateurs de l'Union ont accès à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de grande qualité pour régler les litiges de nature contractuelle résultant de la vente de biens ou de la fourniture 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 doivent informer les consommateurs de la possibilité de régler leurs litiges par voie extrajudiciaire au moyen de procédures de REL.

(2) En 2019, la Commission a publié un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE et du règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil [4], lequel 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 aux procédures de REL par les consommateurs et les entreprises était insuffisant dans certains secteurs et dans certains États membres. Cela s'expliquait notamment par le faible niveau de sensibilisation des consommateurs et des professionnels à ces procédures dans les États membres où elles avaient été récemment introduites. 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 le recours au REL est resté relativement stable, hormis une légère augmentation du nombre de plaintes 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 le manque de compréhension des procédures de REL par ces derniers, 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, ainsi que les différences de compétences entre les entités de REL, sont des facteurs fréquents qui entravent le recours aux procédures de REL. Il existe d'autres obstacles aux procédures de REL transfrontalier, tels que l'utilisation de plus d'une langue et le manque de connaissance du droit applicable, ainsi que des difficultés spécifiques d'accès pour les consommateurs vulnérables.

---

(1) Avis du 23 avril 2024 (JO C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

(2) Position du Parlement européen du 13 mars 2024 (JO C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) et position du Conseil en première lecture du 17 novembre 2025 (non encore parue au Journal officiel). Position du Parlement européen du 16 décembre 2025 (non encore parue au Journal officiel).

(3) 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) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

(4) 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) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Étant donné qu'au moins deux transactions en ligne sur cinq effectuées actuellement 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 qui souhaitent participer à une procédure de REL de le faire, lorsque ces professionnels de pays tiers dirigent leurs activités vers un ou plusieurs États membres, au sens du règlement (CE) nº 593/2008 du Parlement européen et du Conseil ([5]) ou du règlement (UE) nº 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil ([6]). La question de savoir si des professionnels de pays tiers dirigent leurs activités vers un ou plusieurs États membres peut être déterminée sur la base de toute circonstance pertinente, y compris de facteurs comme l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie généralement utilisées dans ces États membres; la possibilité de commander des produits ou des services; l'utilisation d'un domaine de premier niveau pertinent; la disponibilité d'une application dans la boutique d'applications nationale concernée; la diffusion de publicités à l'échelle locale ou dans une langue utilisée dans ces États membres; ou la gestion des relations avec la clientèle, par exemple la fourniture d'un service clientèle dans une langue utilisée généralement dans ces États membres. Les États membres devraient pouvoir fixer les conditions de la participation des professionnels de pays tiers aux procédures de REL, en particulier afin d'éviter qu'une charge excessive ne pèse sur les entités de REL. Ces conditions peuvent comprendre, notamment, le consentement du professionnel et du consommateur au règlement du litige sur la base du droit applicable dans l'État membre dans lequel l'entité REL est établie et le consommateur a sa résidence, et l'engagement du professionnel à se conformer aux règles de procédure de REL, y compris en matière de frais récurrents, le cas échéant.

(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 ainsi que l'importance croissante du commerce électronique et de la publicité numérique dans la conclusion des contrats de consommation ont entraîné une augmentation du nombre de consommateurs exposés à des informations en ligne trompeuses 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 les litiges concernant le contenu numérique et les services numériques.

(5) Lorsqu'un contrat est conclu entre un consommateur et un professionnel, le consommateur devrait pouvoir demander réparation au titre de la directive 2013/11/UE pour les pratiques qui lui ont été préjudiciables, que ce soit avant ou après la conclusion du contrat.

(6) Le champ d'application matériel de la directive 2013/11/UE devrait couvrir, par exemple, des situations découlant de la phase précontractuelle lorsqu'un contrat a été conclu entre un consommateur et un professionnel, notamment lorsqu'un consommateur conclut un contrat sur la base d'une publicité trompeuse concernant un prix promotionnel spécifique, qui relèvent du champ d'application de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ([7]). Parmi les autres exemples figurent des situations liées à la fourniture d'informations précontractuelles obligatoires, telle que prévue dans la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ([8]), le droit à la transparence des tarifs des passagers et des tarifs de fret, tel que prévu dans le règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil ([9]), le droit de recevoir des informations préalables au voyage, tel que prévu dans le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil ([10]), le droit de recevoir des informations transparentes sur les conditions de détail applicables aux appels en itinérance et aux SMS, tel que prévu dans le règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil ([11]), ou la fourniture d'informations précontractuelles relatives aux voyages à forfait, telle que prévue dans la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil ([12]).

([5]) Règlement (CE) nº 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Règlement (UE) nº 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) nº 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Le fait de soumettre un litige à une entité de REL n'exclut pas la possibilité pour le consommateur de saisir un autre organisme, tel qu'une association de consommateurs ou une autorité publique chargée de l'application de la législation, et n'empêche pas non plus cet autre organisme de prendre les mesures appropriées pour lutter contre la pratique en question. Le cas échéant, les autorités publiques chargées de l'application de la législation et les entités de REL travaillent de manière complémentaire. Si les autorités publiques chargées de l'application de la législation peuvent contribuer de manière considérable aux recours des consommateurs en cherchant à obtenir des engagements en matière de mesures correctives en faveur des consommateurs et en facilitant les actions en dommages et intérêts, il est tout aussi important que les consommateurs puissent demander réparation par l'intermédiaire d'une entité de REL, sans préjudice des compétences des autorités publiques chargées de l'application de la législation.

(8) Les droits des consommateurs et les obligations des professionnels à l'égard des consommateurs dans le cadre de contrats de vente et de service concernent également les situations dans lesquelles les consommateurs invoquent leurs droits en matière de garantie légale, conformément à la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil ([13]). Des litiges peuvent également porter sur la phase contractuelle en ce qui concerne, entre autres, les clauses abusives prévues dans la directive 93/13/CEE du Conseil ([14]), le droit de changer de fournisseur de services de traitement de données prévu dans le règlement (UE) 2023/2854 du Parlement européen et du Conseil ([15]), les droits des passagers et des voyageurs prévus dans la directive (UE) 2015/2302 ou les droits généraux des consommateurs prévus dans la directive 2011/83/UE.

(9) Les droits des consommateurs et les obligations des professionnels à l'égard des consommateurs dans le cadre de contrats de vente et de service peuvent également donner lieu à des litiges survenant après la cessation du contrat. Tel est le cas, entre autres, en ce qui concerne l'obligation des professionnels de s'abstenir d'utiliser des contenus fournis ou créés par le consommateur, prévue dans la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil ([16]).

(10) Compte tenu du caractère d'harmonisation minimale de la directive 2013/11/UE, les États membres ont le droit d'appliquer des procédures de REL aux litiges concernant d'autres droits prévus par le droit de l'Union et le droit national, tels que les droits découlant des articles 101 et 102 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. En outre, il appartient aux États membres de déterminer quelle entité de REL est compétente pour quel type de litige.

(11) Lorsqu'un litige survient entre le fournisseur d'une plateforme en ligne et un bénéficiaire de ce fournisseur de services 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 ([17]) relatif au règlement extrajudiciaire des litiges s'applique, sous réserve de l'article 2, paragraphe 4, dudit règlement, étant donné que l'article 21 dudit règlement établit des règles plus détaillées en ce qui concerne ces litiges.

(12) Les définitions figurant dans la directive 2013/11/UE devraient tenir compte du champ d'application de la directive 2013/11/UE, tel qu'il est étendu par la présente directive modificative.

(13) Les contenus numériques et les services numériques sont souvent fournis en ligne dans le cadre de contrats en vertu desquels le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix mais fournit au professionnel des données à caractère personnel. La directive 2013/11/UE ne s'applique actuellement qu'aux contrats pour lesquels le consommateur paie ou s'engage à payer un prix. Par conséquent, elle exclut les contrats pour lesquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel sans s'acquitter d'un prix. Étant donné qu'il existe des contrats pour lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au lieu de s'acquitter d'un prix, il convient d'adapter les définitions de «contrat de vente» et de «contrat de service» et d'ajouter les définitions de «bien», de «contenu numérique» et de «service numérique».

([13]) Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Règlement (UE) 2023/2854 du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2023 concernant des règles harmonisées portant sur l'équité de l'accès aux données et de l'utilisation des données et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive (UE) 2020/1828 (règlement sur les données) (JO L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) 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 (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Les États membres devraient mettre en place des mesures promouvant la participation des professionnels et des consommateurs aux procédures de REL. Ces mesures pourraient être de nature financière ou non financière. Les mesures de nature non financière pourraient comprendre des campagnes d'information ou des certificats de participation. Les mesures de nature financière pourraient, par exemple, prendre la forme de frais ou de traitement préférentiels pour les professionnels qui respectent les règles, d'une participation sans frais pour les consommateurs et les professionnels, d'un remboursement des frais pour un certain nombre de procédures de REL afin de faciliter la familiarisation avec les avantages que présentent ces procédures, d'une offre de programmes de formation des salariés, et d'un cofinancement de la création d'entités sectorielles de REL.

(15) La directive 2013/11/UE autorise déjà les États membres à adopter des mesures nationales rendant obligatoire la participation des professionnels aux procédures de REL, à condition que ces mesures nationales n'empêchent pas les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. Plusieurs États membres ont déjà adopté des mesures nationales visant à rendre obligatoire la participation des professionnels aux procédures de REL dans certains secteurs spécifiques de l'économie. La participation obligatoire dans des secteurs spécifiques a été bénéfique tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Elle contribue à accroître la confiance des professionnels dans le système de REL, et ceux-ci sont donc plus enclins à mettre en œuvre les décisions de REL. La participation obligatoire apporte également des avantages tangibles aux consommateurs, car elle facilite et accélère le règlement les litiges avec les professionnels et en réduit le coût, ce qui renforce la confiance des consommateurs dans les procédures de REL.

(16) Lorsqu'ils établissent et mettent en œuvre des mesures visant à promouvoir la participation des professionnels et des consommateurs aux procédures de REL, les États membres devraient accorder une attention particulière à certains secteurs d'activité présentant un faible taux de participation des professionnels aux procédures de REL, ainsi qu'aux pratiques des secteurs dans lesquels les consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes, comme en attestent les données et statistiques disponibles sur les plaintes. Cela est particulièrement le cas dans le secteur des transports et du tourisme, en particulier dans le domaine des droits des passagers aériens. En lieu et place des mesures visant à promouvoir la participation des professionnels aux procédures de REL dans ces secteurs, les États membres devraient pouvoir introduire la participation obligatoire aux procédures de REL des professionnels de ces secteurs.

(17) Afin de veiller à ce que les procédures de REL soient bien adaptées à l'ère numérique dans laquelle la communication a lieu en ligne, y compris dans un contexte international, 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 disposent des compétences pour proposer des procédures de REL pour des litiges entre des professionnels établis en dehors de l'Union et des consommateurs résidant sur leur territoire respectif.

(18) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres sont tenus de veiller à ce que les procédures de REL soient disponibles et facilement accessibles en ligne et hors ligne. Les États membres devraient veiller à ce que, lorsque les entités de REL permettent aux consommateurs d'engager et de suivre des procédures de REL au moyen d'outils numériques, tels que des interfaces en ligne et des formulaires de plainte en ligne, ces outils puissent être utilisés par tous les consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables ou les consommateurs présentant divers degrés d'habileté numérique. Les entités de REL qui sont des organismes publics sont déjà couvertes par la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil ([18]). Il est important que les entités de REL qui sont des organismes privés s'efforcent de suivre les mêmes normes d'accessibilité chaque fois que cela est possible et réalisable.

(19) Les États membres devraient veiller à ce que les personnes physiques chargées du REL possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit. À cette fin, les États membres devraient également veiller à ce que les entités de REL dispensent, lorsque cela est nécessaire, une formation aux personnes physiques chargées du REL. Ladite formation devrait être adaptée au niveau d'expertise réel et requis des personnes physiques chargées du REL.

(20) Afin de se conformer à l'obligation d'introduire les plaintes et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne d'une manière traçable, les entités de REL devraient au moins être tenues d'accuser réception sur un support durable et de fournir les moyens d'identifier ces plaintes en vue de communications ultérieures.

([18]) Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public (JO L 327 du 2.12.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Les progrès technologiques peuvent contribuer à l'automatisation du règlement des litiges, permettant ainsi d'atteindre une issue plus rapide et plus cohérente. Les moyens automatisés utilisés pour aider les entités de REL à parvenir à une issue peuvent entraîner certains risques de biais et d'opacité. Par conséquent, l'utilisation de ces moyens automatisés dans le processus décisionnel devrait être totalement transparente et les parties devraient être informées à l'avance de leur utilisation. En outre, les parties à une procédure de REL utilisant des moyens automatisés dans le processus décisionnel devraient pouvoir demander que l'issue de cette procédure soit réexaminée par une personne physique de l'entité de REL. Cette personne physique doit satisfaire aux exigences de la directive 2013/11/UE en ce qui concerne les compétences nécessaires, l'indépendance et l'impartialité. Le processus décisionnel devrait s'entendre comme comprenant les actions influençant les décisions de traiter ou non le litige et les décisions concernant l'issue du litige, et comme excluant les tâches purement administratives ou techniques.

(22) Dans diverses situations, par exemple les annulations massives de vols pendant la pandémie de COVID-19, les procédures de REL se sont avérées être un mécanisme important pour traiter le nombre croissant de problèmes de consommation. Par conséquent, les États membres devraient autoriser les entités de REL à regrouper les affaires afin de rendre l'issue du REL cohérente pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illégales et plus économiquement efficaces pour les entités de REL et les professionnels, par exemple lorsque le regroupement d'affaires mène à un règlement du litige plus rapide et plus cohérent. Les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs soient informés de ce regroupement afin qu'ils puissent décider s'ils souhaitent ou non participer à la procédure de REL impliquant un regroupement. Les États membres devraient également avoir la possibilité de fixer des conditions supplémentaires pour le regroupement d'affaires. Par exemple, les États membres devraient pouvoir prévoir que les consommateurs aient la possibilité de s'opposer au regroupement de leurs affaires ou que les consommateurs doivent donner leur consentement explicite pour le regroupement. Les États membres devraient également pouvoir déterminer si, en cas d'opposition ou d'absence de consentement explicite, la procédure de REL se poursuit sans regroupement ou est abandonnée. Parmi les conditions supplémentaires pourraient figurer des exigences relatives à un certain degré de similitude des affaires à regrouper. À cet égard, les États membres devraient avoir la possibilité d'adopter des règles sur la manière d'identifier des cas similaires aux fins d'un regroupement. Il est important de clarifier que l'obligation, pour les personnes physiques chargées du REL, de posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation énoncée dans la directive 2013/11/UE, telle que modifiée par la présente directive, s'applique également dans le domaine du regroupement des affaires.

(23) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL ne refusent pas de traiter des litiges lorsque des professionnels ont introduit des règles disproportionnées dans leurs systèmes internes de traitement des plaintes qui doivent être suivies avant qu'une plainte puisse être transmise à une entité de REL. Par exemple, dans certains secteurs du marché, certains consommateurs sont confrontés à des charges excessives telles que de multiples étapes obligatoires dans le traitement des plaintes ou l'obligation de prouver qu'ils ont contacté une partie spécifique du service après-vente du professionnel.

(24) 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. En tout état de cause, les États membres devraient veiller à ce qu'une fois qu'une entité de REL compétente décide d'examiner la plainte d'un consommateur conformément à ses règles de procédure, cette entité de REL contacte le professionnel concerné et l'invite à participer à la procédure de REL, que la participation du professionnel soit obligatoire ou non. Afin d'encourager la participation des professionnels aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels établis dans l'Union devraient être tenus de répondre, dans un délai spécifique, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils acceptent de participer à la procédure de REL proposée. L'objectif de l'obligation de réponse est d'impliquer les professionnels dans la procédure de REL et de veiller à ce que les entités de REL et les consommateurs sachent si le professionnel participera ou non à la procédure de REL dans un cas particulier. Toutefois, une réponse du professionnel ne devrait pas être requise lorsque le droit applicable prévoit la participation obligatoire du professionnel à la procédure de REL ou lorsque le professionnel est contractuellement tenu de participer à la procédure de REL. Cela est sans préjudice de toute règle de procédure permettant aux entités de REL de clore l'affaire lorsque le professionnel ne participe pas à cette procédure de REL dans les délais fixés par la présente directive. De même, la réponse du professionnel ne devrait pas être requise lorsque l'entité de REL est habilitée à prendre une décision même lorsque le professionnel ne participe pas à la procédure de REL.

(25) Le délai dont dispose le professionnel pour informer l'entité de REL de son intention de participer ou non à la procédure de REL ne devrait pas, en principe, dépasser vingt jours ouvrables. Toutefois, dans le cas d'un litige complexe ou dans des circonstances exceptionnelles, l'entité de REL devrait être habilitée à prolonger ce délai afin de donner au professionnel la possibilité d'analyser le litige de manière approfondie et de décider s'il participe à la procédure de REL. En tout état de cause, le délai ne devrait pas dépasser trente jours ouvrables. Le consommateur devrait être informé de la prolongation du délai, le cas échéant. Si un professionnel ne répond pas à l'entité de REL dans les délais prévus, cette entité de REL devrait avoir le droit de considérer l'absence de réponse du professionnel comme un refus de participer et clore l'affaire. L'entité de REL devrait informer le consommateur en conséquence.

(26) Afin de réduire les exigences en matière d'information et de déclaration et de réduire les coûts pour les entités de REL et les autorités nationales compétentes, 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. Par exemple, les entités de REL devraient mettre leurs rapports d'activité à la disposition du public au moins tous les deux ans, plutôt que chaque année. Toutefois, les États membres devraient être autorisés à fixer des périodes plus courtes pour la communication d'informations, par exemple des périodes de communication d'informations d'un an. Les entités de REL devraient également avoir la possibilité de communiquer ces rapports d'activité aux autorités compétentes concernées en vue de se conformer aux autres obligations d'information prévues par la directive 2013/11/UE, pour autant qu'ils contiennent tous les éléments d'information requis en ce qui concerne ces obligations.

(27) Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont appliqués, ils ne devraient pas dépasser une somme modique. En outre, afin d'accroître l'accessibilité et l'attrait des procédures de REL pour les consommateurs, les États membres devraient encourager les entités de REL à rembourser aux consommateurs la somme modique versée lorsque et dans la mesure où une plainte est justifiée. 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, par exemple par l'autre partie à la procédure de REL.

(28) Afin de réduire réellement la charge de travail des entités de REL et de leur donner plus de temps pour présenter leurs rapports aux autorités compétentes, il convient de prolonger le délai de présentation du rapport quadriennal exigé par la directive 2013/11/UE de quelques mois.

(29) Dans de nombreux États membres, les consommateurs sont encore insuffisamment informés de l'existence des entités de REL et des services qu'elles proposent. Afin de sensibiliser davantage les consommateurs concernant les entités de REL et les professionnels participant aux procédures de REL, les professionnels devraient fournir des informations sur le REL de manière claire, visible, compréhensible et facilement accessible. Lorsqu'il dispose d'un site internet, le professionnel devrait présenter ces informations sur ce site internet. Les professionnels devraient également fournir ces informations dans leurs conditions générales.

(30) Il y a lieu de supprimer l'obligation existante du professionnel de préciser, lorsqu'un litige faisant suite à la plainte d'un consommateur n'a pu être résolu, si ce professionnel a l'intention ou non de recourir aux entités de REL compétentes pour résoudre ledit litige, puisque cette obligation est couverte par l'obligation du professionnel d'informer l'entité de REL de son intention de participer ou non à la procédure de REL.

(31) Une coopération rapide entre les différents organes impliqués dans l'application des droits des consommateurs est essentielle pour garantir la cohérence et l'homogénéité globales du système d'application des droits des consommateurs. La coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union relatifs à la protection des consommateurs devrait également prendre la forme d'un échange mutuel d'informations sur les pratiques dans certains secteurs d'activité, à propos desquelles les consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes, telles que les pratiques commerciales déloyales ou les clauses abusives. Il importe de préciser que, les entités de REL n'étant pas compétentes pour décider si une pratique décrite dans les plaintes des consommateurs constitue une pratique commerciale déloyale, de tels échanges d'informations peuvent uniquement concerner des pratiques potentiellement déloyales et des clauses potentiellement abusives.

(32) Afin de garantir que les entités de REL fonctionnent correctement et efficacement, les autorités compétentes devraient procéder aux vérifications nécessaires du fonctionnement et des activités de ces entités afin de contrôler le respect des exigences de la directive 2013/11/UE en tant que de besoin, par exemple lorsqu'elles reçoivent des plaintes dûment justifiées de la part de l'une ou l'autre partie à une procédure de REL indiquant un non-respect systématique, par une entité de REL, des exigences de la directive 2013/11/UE.

(33) 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 désignent des points de contact pour le REL chargés de 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 rencontrant des problèmes avec leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de l'expertise pertinente. Ces points de contact désignés pour le REL devraient être communiqués à la Commission et faire partie du réseau à créer par la Commission.

(34) Afin de garantir que les entités de REL, les autorités compétentes et les points de contact pour le REL sont en mesure de s'acquitter efficacement de leurs tâches, en particulier des tâches introduites par la présente directive modificative, ils devraient disposer de ressources humaines, matérielles et financières suffisantes. Il devrait rester possible pour les États membres de déterminer les formes de financement appropriées à cette fin.

(35) Pour des raisons d'efficience et d'efficacité, le règlement (UE) nº 524/2013 a été abrogé par le règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil ([19]) et la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, établie en vertu du règlement (UE) nº 524/2013, a été abandonnée. Dans ces circonstances, les tâches pertinentes des points de contact au titre du règlement (UE) nº 524/2013 devraient être prises en charge par les points de contact pour le REL. Ces tâches consistent, entre autres et sur demande, à fournir des informations aux parties à un litige et à faciliter la communication entre ces parties et l'entité de REL compétente.

(36) Afin de garantir l'équité des procédures, les consommateurs engagés dans des litiges transfrontaliers devraient s'adresser au point de contact pour le REL déterminé par leur lieu de résidence, afin de dissuader le choix des points de contact pour le REL pour des raisons de commodité ou dans l'espoir d'obtenir une issue plus avantageuse.

(37) Les points de contact pour le REL devraient, sur demande, fournir une assistance aux consommateurs qui ont l'intention de saisir une entité de REL d'un litige transfrontalier. Leurs tâches devraient se limiter à offrir un appui et des orientations et ne devraient pas consister à déposer des plaintes au nom des consommateurs ou à les représenter dans le litige. L'assistance fournie devrait faciliter la communication entre les parties et l'entité de REL. Cette assistance peut comprendre l'identification de l'entité de REL compétente, la fourniture d'informations sur les règles de procédure et l'aide à la préparation et à la transmission des documents pertinents. Cette assistance peut également consister, le cas échéant, à fournir les résultats de la traduction automatique d'informations, de documents ou de règles de procédure. Les points de contact pour le REL peuvent également fournir des informations générales sur les droits des consommateurs en vertu du droit de l'Union et du droit national, et informer les parties des autres voies de recours disponibles lorsqu'un litige ne peut être réglé dans le cadre d'un REL. Les consommateurs et les professionnels devraient pouvoir demander de l'aide au point de contact pour le REL dans l'État membre de leur résidence ou de leur établissement. Compte tenu de la nature de la directive 2013/11/UE, qui vise une harmonisation minimale, les États membres devraient disposer de la possibilité d'autoriser les points de contact pour le REL à fournir une assistance aux consommateurs et aux professionnels lorsqu'ils accèdent aux entités de REL, y compris en ce qui concerne les litiges nationaux. Cette assistance étendue pourrait comprendre la fourniture d'une assistance aux consommateurs vulnérables, tels que les consommateurs n'ayant pas accès ou n'ayant qu'un accès limité aux technologies numériques.

(38) Alors que les procédures de REL se veulent simples, les consommateurs sont parfois assistés par un tiers de leur choix, tel que des associations de consommateurs ou des entreprises qui s'occupent de la gestion de demandes d'indemnisation au cours des procédures de REL. Cette assistance pourrait notamment consister à aider les consommateurs à introduire une demande et d'autres documents, à les conseiller sur les demandes d'indemnisation éventuelles, à suivre l'ensemble du processus et à permettre aux parties de parvenir à un règlement à l'amiable. Les États membres devraient veiller à ce que les fournisseurs de cette assistance le fassent en toute transparence, notamment en ce qui concerne les règles de procédure et les coûts ainsi que les frais éventuellement exigés pour l'assistance. Cette assistance aux consommateurs devrait être fournie de bonne foi.

(39) La directive 2013/11/UE continue de s'appliquer uniquement aux litiges entre consommateurs et professionnels. Les litiges entre professionnels ne relèvent pas du champ d'application de ladite directive. Néanmoins, les États membres peuvent, conformément au droit de l'Union, faciliter l'accès des travailleurs indépendants ou des microentreprises aux procédures de REL afin de leur donner la possibilité de bénéficier de systèmes de REL indépendants, impartiaux, transparents, efficaces, rapides et équitables.

(40) Pour que les consommateurs soient en mesure de trouver facilement une entité de REL appropriée, en particulier dans un contexte transfrontalier, la Commission devrait élaborer, promouvoir et tenir à jour un outil numérique interactif convivial fournissant des informations sur les voies de recours des consommateurs, y compris des informations sur l'utilisation du REL dans un contexte transfrontalier, ainsi que des liens vers des informations sur les droits des consommateurs. Le but de cet outil devrait être d'aider les consommateurs à comprendre les voies de recours adaptées à leur cas spécifique et à prendre les mesures appropriées. Il devrait contenir des liens directs vers le formulaire de plainte, le cas échéant, des entités de REL et une fonction de traduction automatique pour les entités de REL et les points de contact pour le REL. En outre, cet outil devrait héberger la liste des points de contact pour le REL notifiés à la Commission. Bien que la Commission soit déjà tenue de publier de manière régulière la liste des entités de REL sur son site internet, les fonctions supplémentaires de l'outil, telles que les liens directs vers les formulaires de plainte et la fonction de traduction automatique, devraient être disponibles dès que possible et au plus tard le 20 avril 2026.

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

([19]) Règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2024 abrogeant le règlement (UE) nº 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (JO L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) À la suite de l'abrogation du règlement (UE) nº 524/2013, il est nécessaire de modifier les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 ([20]) et (UE) 2020/1828 ([21]) du Parlement européen et du Conseil,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive 2013/11/UE

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

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 nationaux, des litiges transfrontaliers et des litiges avec des professionnels de pays tiers entre un consommateur résidant dans l'Union et un professionnel, 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, lorsqu'un contrat de vente ou un contrat de service, y compris un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques, a été conclu entre un consommateur et un professionnel, en vertu duquel le consommateur paie ou s'engage à payer le prix, et lorsque survient un litige concernant des obligations contractuelles, y compris les obligations découlant de la phase précontractuelle.

La présente directive s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel.

La présente directive ne s'applique pas aux cas relevant des exceptions prévues à l'article 3, paragraphe 1 *bis*, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil (*).

(*) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).».

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

«c) "contrat de vente", tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

c *bis*) "bien", un bien tel qu'il est défini à l'article 2, point 5), de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil (*);

c *ter*) "contenu numérique", un contenu numérique tel qu'il est défini à l'article 2, point 1), de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil (**);

d) "contrat de service", tout contrat autre qu'un contrat de vente au titre duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur, y compris un service numérique;

d *bis*) "service numérique", un service numérique tel qu'il est défini à l'article 2, point 2), de la directive (UE) 2019/770;

e) "litige national", un litige entre un consommateur et un professionnel, lié à des obligations contractuelles, tel qu'il est visé à l'article 2, paragraphe 1), lorsque ledit consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans le même État membre que celui du lieu d'établissement du professionnel;

([20]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) 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 et abrogeant la directive 2009/22/CE (JO L 409 du 4.12.2020, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) "litige transfrontalier", un litige entre un consommateur et un professionnel, lié à des obligations contractuelles, tel qu'il est visé à l'article 2, paragraphe 1), lorsque ledit consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un État membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;

f *bis*) "litige avec un professionnel d'un pays tiers", un litige entre un consommateur et un professionnel, lié à des obligations contractuelles, tel qu'il est visé à l'article 2, paragraphe 1, lorsque ledit consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un État membre et que le professionnel est établi en dehors de l'Union et dirige ses activités vers cet État membre, au sens de l'article 6, paragraphe 1, point b), du règlement (CE) nº 593/2008 ou de l'article 17, paragraphe 1, point c), du règlement (UE) nº 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil (***);

(*) Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Règlement (UE) nº 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj.».

3) Au chapitre I, l'article suivant est inséré:

«*Article 4* bis

Les États membres mettent en place des mesures visant à encourager la participation des professionnels et des consommateurs aux procédures de REL.».

4) L'article 5 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«1 *bis*. Les États membres facilitent également l'accès des consommateurs résidant sur leur territoire respectif aux procédures de REL pour le règlement de litiges avec des professionnels de pays tiers relevant de la présente directive et veillent à ce que ces litiges puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences énoncées dans la présente directive, à la suite d'une demande conjointe du consommateur et du professionnel d'un pays tiers.

Les États membres peuvent subordonner l'accès aux procédures de REL pour le règlement d'un litige avec un professionnel d'un pays tiers à l'accord des parties pour le règlement dudit litige sur la base du droit applicable dans l'État membre dans lequel l'entité de REL est établie et dans lequel le consommateur concerné a sa résidence, et à l'engagement du professionnel à être lié par les règles de procédure de REL, y compris en matière de frais récurrents, le cas échéant. Les États membres peuvent fixer des conditions supplémentaires garantissant que le traitement de ces litiges n'entrave pas gravement le fonctionnement effectif des entités de REL.

L'accord du professionnel et du consommateur sur le droit applicable au titre du deuxième alinéa n'a pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu du droit de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.»;

b) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL:

a) tiennent à jour un site internet qui fournit aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permet aux consommateurs d'introduire des plaintes et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne d'une manière traçable;

b) permettent aux consommateurs de choisir d'introduire des plaintes, de soumettre d'autres justificatifs et d'accéder au REL dans un format numérique ou non numérique;

c) lorsqu'elles proposent des procédures de REL numériques, le fassent au moyen d'outils facilement accessibles et inclusifs;

d) lorsque des moyens automatisés sont utilisés dans le processus décisionnel de REL:

i) informent à l'avance les parties, de manière claire, compréhensible et facilement accessible, de leur utilisation; et

ii) veillent à ce que les parties aient le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique de l'entité de REL satisfaisant aux exigences de l'article 6, paragraphe 1;

e) informent les parties de leur droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique visée au point d), ii);

f) puissent regrouper des affaires à condition que:

i) le consommateur concerné soit informé du regroupement; et que

ii) les personnes physiques chargées des affaires regroupées possèdent les connaissances suffisantes pour traiter l'affaire conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a);

g) acceptent les litiges nationaux, les litiges transfrontaliers et, le cas échéant, les litiges avec des professionnels de pays tiers;

h) prennent les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies dans le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (*).

Les États membres peuvent définir des conditions supplémentaires applicables au regroupement d'affaires visé au premier alinéa, point f).

(*) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).»;

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, dans un premier temps, de chercher à régler le problème directement avec ce professionnel, sans introduire de règles disproportionnées concernant la forme ou le fond d'un tel contact;»;

d) les paragraphes suivants sont ajoutés:

«8. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'une entité de REL compétente décide d'examiner une plainte de consommateur conformément à ses règles de procédure, le professionnel concerné soit contacté par cette entité de REL et soit invité à participer à la procédure de REL, que la participation de ce professionnel soit obligatoire ou non.

9. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL compétente informent cette entité de REL du fait qu'ils acceptent ou non de participer à la procédure de REL proposée. Le professionnel répond à l'entité de REL dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas vingt jours ouvrables. En cas de litiges complexes ou dans des circonstances exceptionnelles, l'entité de REL concernée peut prolonger ce délai qui, en tout état de cause, ne dépasse pas trente jours ouvrables. L'entité de REL informe le consommateur de la prolongation du délai, le cas échéant.

Si le professionnel ne répond pas dans le délai fixé au premier alinéa, l'entité de REL peut présumer que le professionnel a refusé de participer à la procédure de REL et peut clore l'affaire. L'entité de REL informe dès lors le consommateur. Les conséquences de l'absence de réponse sont précisées dans la législation nationale.

L'obligation de réponse visée au premier alinéa ne s'applique pas dans les cas suivants:

a) lorsque la participation du professionnel à la procédure de REL est obligatoire;

b) lorsque l'issue du REL peut être atteinte sans le consentement du professionnel à participer à la procédure de REL; ou

c) lorsque le professionnel s'est déjà engagé contractuellement à recourir aux entités de REL pour régler les litiges avec les consommateurs.».

5) L'article 6 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 1, le 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 et, pour le traitement des litiges transfrontaliers, d'une compréhension générale du 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), du présent article, les États membres veillent à ce que les entités de REL assurent la formation nécessaire des personnes physiques chargées du REL. 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).».

6) L'article 7 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 1, le point suivant est ajouté:

«p) le cas échéant, les coordonnées des autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques nationaux et de l'Union relatifs aux pratiques commerciales déloyales et aux clauses abusives.»;

b) le paragraphe 2 est modifié comme suit:

i) la partie introductive est remplacée par le texte suivant:

«2. Les États membres veillent à ce que, au moins tous les deux ans, les entités de REL mettent leurs rapports d'activité à la disposition du public sur leurs sites internet. En outre, les États membres exigent des entités de REL qu'elles fournissent, sur demande, ces rapports d'activité sur un support durable et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié. Ces rapports comprennent les informations suivantes relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:»;

ii) le point h) est supprimé.

7) L'article 13 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Les informations visées au paragraphe 1 apparaissent:

a) sur le site internet du professionnel, 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.»;

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi sur leur territoire n'a pas pu être réglé après qu'une plainte a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel soit tenu de fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1.».

8) L'article 14 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 14*

Assistance dans le cadre des litiges transfrontaliers

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 faciliter leur accès à l'entité ou aux entités de REL compétentes pour traiter leur litige transfrontalier.

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL responsable des tâches visées au paragraphe 1. 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.

3. Lorsqu'ils demandent une assistance dans le cadre de litiges transfrontaliers, les consommateurs s'adressent au point de contact pour le REL de leur lieu de résidence, et les professionnels s'adressent au point de contact pour le REL de leur lieu d'établissement.

4. Les États membres veillent à ce que les points de contact pour le REL facilitent, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente. Cette facilitation comprend au moins les tâches suivantes:

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

b) aider les parties, lorsque nécessaire, en fournissant les résultats de la traduction automatique d'informations, de documents ou de règles de procédure;

c) fournir aux parties des informations générales sur les droits des consommateurs au niveau de l'Union et au niveau national;

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

e) informer le consommateur des autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être réglé via une procédure de REL.

5. 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 en ce qui concerne les litiges nationaux.

6. Les États membres exigent que, dans l'exercice de leurs activités, tous les acteurs qui aident les consommateurs dans des litiges transfrontaliers ou nationaux fournissent aux consommateurs des informations pertinentes, y compris des informations sur les règles de procédure et les frais applicables, en toute transparence et en agissant de bonne foi.».

9) L'article 17 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. La coopération visée au paragraphe 1 prend, notamment, la forme d'un échange mutuel d'informations sur les pratiques de certains secteurs d'activité à propos desquelles des consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes, y compris sur des pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives. 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.»;

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Les États membres veillent à ce que la coopération et les échanges d'informations visés aux paragraphes 1 et 2 du présent article respectent les règles relatives à la protection des données à caractère personnel énoncées dans le règlement (UE) 2016/679.».

10) L'article 20 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 1, l'alinéa suivant est ajouté:

«En outre, les autorités compétentes procèdent aux vérifications nécessaires du fonctionnement et des activités des entités de REL afin de vérifier le respect des exigences de la présente directive.»;

b) au paragraphe 6, la première phrase est remplacée par le texte suivant:

«6. Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite au plus tard le 1er novembre tous les quatre ans, chaque autorité compétente publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL et l'envoie à la Commission.»;

c) les alinéas suivants sont ajoutés:

«8. Au plus tard le 20 avril 2026, la Commission élabore un outil numérique interactif convivial qui fournit des informations sur les voies de recours des consommateurs, y compris des informations sur le recours au REL dans un contexte transfrontalier, ainsi que des liens vers des informations relatives aux droits des consommateurs. Ledit outil héberge également la liste des entités de REL visée au paragraphe 4 du présent article, et la liste des points de contact pour le REL notifiés au titre de l'article 24, paragraphe 4, et comprend les liens vers leurs sites internet. L'outil comprend aussi une fonction de traduction automatique qui est mise gratuitement à la disposition des entités de REL et des points de contact pour le REL. La Commission promeut l'outil interactif et en assure la maintenance technique.

Les États membres sont encouragés à fournir un lien bien visible vers l'outil visé au premier alinéa sur tous les sites internet nationaux ayant une finalité similaire.

Les autorités compétentes informent les points de contact pour le REL et les entités de REL de la fonction de traduction automatique visée au premier alinéa.

9. La Commission crée un réseau de points de contact pour le REL.».

11) À l'article 24, le paragraphe suivant est ajouté:

«4. Au plus tard le 20 mars 2028, 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;

(*) 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) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).».

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. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 20 mars 2028, les dispositions nécessaires pour se conformer aux articles 1er à 4 de la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 20 septembre 2028.

2. Lorsque les États membres adoptent les mesures visées au paragraphe 1, 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.

3. 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 Strasbourg, le 16 décembre 2025.

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
La présidente	*La présidente*
R. METSOLA	M. BJERRE