



2011/0373(COD)

18.4.2012

*****|**

PROJET DE RAPPORT

sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)
(COM(2012)0793 – C7-0454/2011 – 2011/0373(COD))

Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

Rapporteur: Louis Grech

Rapporteurs pour avis (*):
Cristian Silviu Buşoi, Commission des affaires juridiques

(*) Commission associée – Article 50 du règlement

Légende des signes utilisés

- * Procédure de consultation
- *** Procédure d'approbation
- ***I Procédure législative ordinaire (première lecture)
- ***II Procédure législative ordinaire (deuxième lecture)
- ***III Procédure législative ordinaire (troisième lecture)

(La procédure indiquée est fondée sur la base juridique proposée par le projet d'acte.)

Amendements à un projet d'acte

Dans les amendements du Parlement, les modifications apportées au projet d'acte sont marquées en ***italique gras***. Le marquage en *italique maigre* est une indication à l'intention des services techniques qui concerne des éléments du projet d'acte pour lesquels une correction est proposée en vue de l'élaboration du texte final (par exemple éléments manifestement erronés ou manquants dans une version linguistique). Ces suggestions de correction sont subordonnées à l'accord des services techniques concernés.

L'en-tête de tout amendement relatif à un acte existant, que le projet d'acte entend modifier, comporte une troisième et une quatrième lignes qui identifient respectivement l'acte existant et la disposition de celui-ci qui est concernée. Les parties reprises d'une disposition d'un acte existant que le Parlement souhaite amender, alors que le projet d'acte ne l'a pas modifiée, sont marquées en **gras**. D'éventuelles suppressions concernant de tels passages sont signalées comme suit: [...].

SOMMAIRE

	Page
PROJET DE RÉSOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN.....	5
EXPOSÉ DES MOTIFS.....	67

PROJET DE RÉSOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN

sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (COM(2012)0793 – C7-0454/2011 – 2011/0373(COD))

(Procédure législative ordinaire: première lecture)

Le Parlement européen,

- vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2011) 793),
 - vu l'article 294, paragraphe 2, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, conformément auxquels la proposition lui a été présentée par la Commission (C7-0454/2011),
 - vu les avis motivés adressés, dans le cadre du protocole n° 2 sur l'application des principes de subsidiarité et de proportionnalité, par la Chambre haute des États généraux des Pays-Bas et par le Bundesrat de la République fédérale d'Allemagne, selon lesquels le projet d'acte législatif n'est pas conforme au principe de subsidiarité,
 - vu l'avis du Comité économique et social européen du 28 mars 2012¹,
 - vu l'article 294, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
 - vu l'article 55 de son règlement,
 - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs et l'avis de la commission des affaires juridiques (A7-0000/2012),
1. arrête la position en première lecture figurant ci-après;
 2. demande à la Commission de le saisir à nouveau, si elle entend modifier de manière substantielle sa proposition ou la remplacer par un autre texte;
 3. charge son Président de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

¹ Non encore paru au Journal officiel.

Amendement 1
Proposition de directive
Considérant 2

Texte proposé par la Commission

(2) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du TFUE, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. ***Pour avoir confiance dans le marché intérieur et en tirer parti, les consommateurs devraient avoir accès à des moyens simples et peu onéreux de résoudre les litiges résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services. Cela vaut aussi bien pour les transactions en ligne que pour les transactions hors ligne et c'est particulièrement important quand les consommateurs font des achats dans un autre pays.***

Amendement

(2) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du TFUE, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. ***Le marché intérieur devrait apporter aux consommateurs une valeur ajoutée sous forme de meilleure qualité, de plus grande variété, de prix raisonnables et de normes de sécurité élevées pour les marchandises et les services, ce qui devrait favoriser un niveau élevé de protection des consommateurs.***

Or. en

Justification

Clarification des avantages palpables que le marché intérieur devrait offrir aux consommateurs.

Amendement 2
Proposition de directive
Considérant 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 bis) La fragmentation du marché intérieur nuit à la compétitivité, à la croissance et à la création d'emplois dans l'Union. Aux fins de l'achèvement du marché intérieur, il est essentiel de supprimer les obstacles directs et indirects au bon fonctionnement du marché

intérieur et de renforcer la confiance des citoyens.

Or. en

Justification

Le marché intérieur vise à constituer un espace dépassant les frontières nationales, où les citoyens et les entreprises peuvent se déplacer et exercer leurs droits. Or, le niveau élevé de fragmentation entraîne des lacunes, qui contrarient les citoyens.

Amendement 3
Proposition de directive
Considérant 2 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 ter) Les obstacles et lacunes subsistants, par exemple un manque d'informations, un développement géographique et sectoriel inégal des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et une réglementation fragmentée et non coordonnée, empêchent les consommateurs d'acheter avec confiance, en particulier au-delà des frontières. Pour les mêmes raisons, des professionnels s'abstiennent de vendre au-delà des frontières, ce qui nuit à leur compétitivité par rapport aux professionnels des États membres où ces procédures existent.

Or. en

Justification

Il ressort des disparités importantes en matière d'information, de mise en œuvre et de réglementation à l'intérieur du marché que le potentiel de ce dernier n'est pas pleinement exploité. En particulier, compte tenu du développement si inégal du REL, il est nécessaire de prendre des mesures au niveau européen en vue d'assurer aux consommateurs l'égalité d'accès à des procédures de qualité en la matière.

Amendement 4
Proposition de directive
Considérant 2 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 quater) La garantie d'un accès à des moyens simples, efficaces, appropriés et peu onéreux de résoudre les litiges intérieurs et transfrontaliers résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services devrait profiter aux consommateurs et donc renforcer leur confiance dans le marché. Cet accès devrait valoir aussi bien pour les transactions hors ligne que pour les transactions en ligne et revêt une importance particulière lorsque les consommateurs font des achats dans un autre pays.

Or. en

Justification

Le renforcement de la confiance des citoyens dans la possibilité d'obtenir réparation dans toute l'Union permettrait d'accroître leur participation au marché, et donc de leur donner accès à une gamme plus large de produits et de stimuler la croissance économique.

Amendement 5
Proposition de directive
Considérant 3

Texte proposé par la Commission

Amendement

(3) Le règlement extrajudiciaire des litiges permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice. Or, il n'est pas encore suffisamment développé dans *l'Union européenne*. **Pour que les consommateurs puissent en exploiter toutes les possibilités**, il est **nécessaire que le** règlement extrajudiciaire des litiges **soit applicable à tous les types**

(3) Le règlement extrajudiciaire des litiges permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice. Or, il n'est pas encore suffisamment **ni systématiquement** développé dans **les États membres**. Il est **regrettable que, malgré la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux**

de litiges de consommation, que les procédures de REL soient égales en qualité et que les consommateurs et les professionnels aient connaissance de ces procédures. Il est également nécessaire que les organes de REL traitent efficacement les litiges transfrontaliers.

organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation¹ et la recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation², des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges n'aient pas été correctement mis en place et ne fonctionnent pas de manière satisfaisante dans l'ensemble des zones géographiques ou des secteurs d'activité de l'Union. Les consommateurs et les professionnels n'ont toujours pas connaissance des mécanismes existants en matière de recours extrajudiciaire, seul un faible pourcentage de citoyens sachant comment porter plainte devant un organe de REL.

¹ JO L 115 du 17.4.1998.

² JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

Or. en

Amendement 6
Proposition de directive
Considérant 3 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(3 bis) Les mécanismes de REL présentant une grande disparité entre les États membres en termes de champ d'application, de qualité et d'information, il y a lieu de prendre des mesures à l'échelle de l'Union. La présente directive devrait établir des normes de qualité pour les organes de REL par la mise en place d'un niveau minimal d'harmonisation des différents systèmes de REL dans l'Union, de manière à garantir aux consommateurs le même niveau de protection et l'égalité des droits à la fois

dans les litiges intérieurs et transfrontaliers.

Or. en

Amendement 7
Proposition de directive
Considérant 3 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(3 ter) Afin que les consommateurs puissent tirer pleinement parti des possibilités du marché intérieur, le règlement extrajudiciaire des litiges devrait s'appliquer à tous les types de litiges intérieurs et transfrontaliers couverts par la présente directive, les procédures de REL devraient être conformes à des normes de qualité minimales identiques dans toute l'Union, et les consommateurs et les professionnels devraient connaître l'existence de ces procédures. Compte tenu de l'augmentation des échanges transfrontaliers et de la circulation transfrontalière des personnes, il importe également que les organes de REL traitent efficacement les litiges transfrontaliers.

Or. en

Amendement 8
Proposition de directive
Considérant 3 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(3 quater) Comme le Parlement européen l'a préconisé dans sa résolution du 25 octobre 2011 sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales¹ et

dans sa résolution du 20 mai 2010 sur "Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens"², toute approche holistique du marché intérieur en faveur de ses citoyens devrait en priorité développer un système de recours simple, abordable, pratique et accessible.

¹ *Textes adoptés de cette date, P7_TA(2011)0449.*

² *JO C 161 E du 31.5.2011.*

Or. en

Justification

Le Parlement européen a invariablement appelé à une action législative propre à garantir l'accès à un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Amendement 9 **Proposition de directive** **Considérant 4**

Texte proposé par la Commission

(4) Dans l'Acte pour le marché unique, la Commission a mentionné la législation sur le règlement alternatif des différends, qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance *et* de renforcer la confiance *dans le* marché unique.

Amendement

(4) Dans l'Acte pour le marché unique, la Commission a mentionné la législation sur le règlement alternatif des différends, qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance, de renforcer la confiance *et de progresser vers l'achèvement du* marché unique.

Or. en

Amendement 10 **Proposition de directive** **Considérant 5**

Texte proposé par la Commission

(5) Le Conseil européen a invité le

Amendement

(5) Le Conseil européen a invité le

Parlement européen et le Conseil à adopter, avant la fin de 2012, un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique.

Parlement européen et le Conseil à adopter, avant la fin de 2012, un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique. ***Le Conseil a souligné l'importance du commerce en ligne et convenu que le dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation devrait pouvoir permettre à la fois aux consommateurs et aux professionnels un recours peu onéreux, simple et rapide. Le succès de la mise en œuvre de ce dispositif nécessite un engagement politique soutenu et l'appui de tous les acteurs, sans nuire à l'accessibilité, à la transparence, à la souplesse, à la vitesse et à la qualité de la prise de décisions par les organes de REL relevant du champ d'application de la présente directive.***

Or. en

Justification

La Commission, le Parlement européen et le Conseil doivent pleinement faire preuve d'engagement et d'appropriation pour réaliser le potentiel du règlement extrajudiciaire des litiges. Les États membres doivent, plus particulièrement, veiller à la mise en œuvre correcte de la directive.

Amendement 11 Proposition de directive Considérant 5 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(5 bis) Compte tenu de l'importance croissante du commerce en ligne, et en particulier des échanges transfrontaliers, en tant que pilier de l'activité économique de l'Union, un système de REL opérationnel et un cadre bien intégré en ligne de règlement des litiges contractuels en ligne sont nécessaires pour réaliser l'objectif de l'Acte pour le marché unique de renforcer la confiance des citoyens dans le marché intérieur.

Justification

Le commerce en ligne est devenu un pilier important de l'activité économique à l'intérieur de l'Union, mais de nombreux consommateurs et professionnels hésitent à acheter ou à vendre en ligne parce qu'ils craignent de ne pas avoir accès à un recours en cas de litige.

Amendement 12
Proposition de directive
Considérant 5 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(5 ter) La présente directive et le règlement... * du Parlement européen et du Conseil du... ** relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) sont deux propositions liées et complémentaires. La plateforme de RLL est un outil qui devrait offrir aux consommateurs et aux professionnels un guichet unique pour le règlement extrajudiciaire des litiges en ligne, favorisé par l'existence d'organes de REL de qualité dans toute l'Union. Le bon fonctionnement de la plateforme RLL n'est possible que si les dispositifs de REL assurent une couverture totale.

**** JO: prière d'insérer le numéro de référence.***

***** JO: prière d'insérer la date d'adoption.***

Amendement 13
Proposition de directive
Considérant 6

Texte proposé par la Commission

Amendement

(6) La mise en place d'un système

(6) La mise en place d'un système

performant de règlement extrajudiciaire des litiges dans l'Union européenne est nécessaire pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, y compris dans le domaine du commerce électronique. Un tel processus devrait s'appuyer sur les procédures de REL existant dans les États membres et respecter les traditions juridiques nationales.

performant de règlement extrajudiciaire des litiges dans l'Union européenne est nécessaire pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, y compris dans le domaine du commerce électronique, ***et pour réaliser le potentiel du commerce transfrontalier et électronique et saisir les opportunités en la matière.*** Un tel processus devrait s'appuyer sur les procédures de REL existant dans les États membres et respecter les traditions juridiques nationales. ***Les organes opérationnels de règlement des litiges, tant existants que nouvellement créés, répondant aux critères de qualité minimale énoncés dans la présente directive devraient être dénommés "organes de REL".***

Or. en

Justification

Dans le souci d'assurer des conditions égales, les organes de REL définis dans la directive à l'examen peuvent être des organes nouvellement créés ou des organes de règlement des litiges préexistants adaptés aux exigences de cette directive.

Amendement 14 **Proposition de directive** **Considérant 7**

Texte proposé par la Commission

(7) La présente directive devrait s'appliquer aux litiges de nature contractuelle ***survenant entre*** des consommateurs ***et*** des professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services. ***Il peut s'agir de réclamations déposées par des consommateurs contre des professionnels, mais aussi de réclamations déposées par des professionnels contre des consommateurs.*** La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux litiges entre professionnels, mais elle ne devrait pas

Amendement

(7) La présente directive devrait s'appliquer aux litiges de nature contractuelle ***initiés par*** des consommateurs ***contre*** des professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services, ***tant en ligne qu'hors ligne, dans tous les secteurs économiques.*** La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux litiges ***ou réclamations émanant de professionnels contre des consommateurs, ou aux litiges*** entre professionnels, mais elle ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir en

empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.

vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.

Or. en

Justification

Les litiges initiés par des professionnels contre des consommateurs devraient être exclus du champ d'application de la directive à l'examen parce que les professionnels disposent de suffisamment de moyens de recours dans ces cas-là.

Amendement 15 **Proposition de directive** **Considérant 10**

Texte proposé par la Commission

(10) La présente directive devrait primer les actes législatifs de l'Union contenant des dispositions visant à encourager la mise en place d'organes de REL dans un secteur spécifique. Si une législation sectorielle prévoit la mise en place de **tels organes**, la présente directive ne devrait primer que si **cette** législation n'assure pas un degré au moins équivalent de protection des consommateurs.

Amendement

(10) La présente directive devrait primer les actes législatifs de l'Union contenant des dispositions visant à encourager la mise en place d'organes de REL dans un secteur spécifique. Si une législation sectorielle prévoit la mise en place **d'organes de REL**, la présente directive ne devrait primer que si **la** législation **sectorielle** n'assure pas un degré au moins équivalent de protection des consommateurs.

Or. en

Amendement 16 **Proposition de directive** **Considérant 11**

Texte proposé par la Commission

(11) Les organes de REL diffèrent fortement d'un État membre à l'autre ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. La présente directive devrait couvrir tout organe qui est **établi durablement** et offre

Amendement

(11) Les organes de REL diffèrent fortement d'un État membre à l'autre ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. La présente directive devrait couvrir tout organe qui est **en conformité totale avec**

de résoudre un litige par une procédure de REL. Une procédure d'arbitrage ad hoc créée en dehors du cadre d'un organe de REL pour un litige particulier entre un consommateur et un professionnel ne devrait pas être considérée comme une procédure de REL.

les dispositions de la présente directive, est notifié à la Commission et aux États membres et offre de résoudre un litige par une procédure de REL. Une procédure d'arbitrage ad hoc créée en dehors du cadre d'un organe de REL pour un litige particulier entre un consommateur et un professionnel ne devrait pas être considérée comme une procédure de REL.

Or. en

Amendement 17
Proposition de directive
Considérant 13

Texte proposé par la Commission

(13) Les États membres devraient veiller à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à un organe de REL *conforme aux exigences fixées* par la présente directive. *Pour satisfaire* à cette obligation, *les États membres devraient avoir la possibilité de se servir* des organes de REL existants, *en* ajustant leur champ d'application le cas échéant, ou *de prévoir* la création de nouveaux organes de REL. La directive ne devrait pas obliger les États membres à créer un organe de REL spécifique pour chaque secteur du commerce de détail. Les États membres devraient *avoir la possibilité de* prévoir la création d'un organe de REL supplétif, traitant les litiges pour lesquels aucun organe spécifique de règlement n'est compétent.

Amendement

(13) Les États membres devraient veiller à ce que les litiges *de nature contractuelle* relevant de la présente directive puissent être soumis à un organe de REL *se conformant aux critères de qualité fixés* par la présente directive. *Les États membres pourraient également satisfaire* à cette obligation *en se servant* des organes de REL *opérationnels* existants, ajustant leur champ d'application *dans le respect des dispositions de la présente directive* le cas échéant, ou *en prévoyant* la création de nouveaux organes de REL. La directive ne devrait pas obliger les États membres à créer un organe de REL spécifique pour chaque secteur du commerce de détail. Les États membres devraient prévoir la création d'un organe de REL supplétif, traitant les litiges pour lesquels aucun organe spécifique de règlement n'est compétent.

Or. en

Amendement 18
Proposition de directive
Considérant 14

Texte proposé par la Commission

(14) La présente directive ne devrait pas porter atteinte aux professionnels établis dans un État membre et qui relève d'un organe de REL situé dans un autre État membre. Les États membres devraient favoriser le développement de *tels organes*.

Amendement

(14) La présente directive ne devrait pas porter atteinte aux professionnels établis dans un État membre et qui relève d'un organe de REL situé dans un autre État membre. Les États membres devraient favoriser le développement *des dispositifs de REL transnationaux et paneuropéens où les professionnels de différents États membres font partie du même dispositif de REL*.

Or. en

Amendement 19
Proposition de directive
Considérant 15

Texte proposé par la Commission

(15) La présente directive devrait s'appliquer sans préjudice du maintien ou de l'instauration par les États membres de procédures de REL qui traitent conjointement des litiges identiques ou similaires entre un professionnel et plusieurs consommateurs. On peut considérer ces procédures comme un premier pas vers la mise en place de procédures de REL collectif dans l'Union européenne.

Amendement

(15) La présente directive devrait s'appliquer sans préjudice du maintien ou de l'instauration par les États membres de procédures de REL qui traitent conjointement des litiges identiques ou similaires entre un professionnel et plusieurs consommateurs. On peut considérer ces procédures comme un premier pas vers la mise en place de procédures de REL collectif dans l'Union européenne. *Un système efficace de réclamations collectives et le recours aisé au REL devraient être complémentaires et ces procédures ne devraient pas s'exclure mutuellement*.

Or. en

Amendement 20
Proposition de directive
Considérant 16 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(16 bis) La confidentialité et la vie privée devraient être respectées à tout moment pendant la procédure de REL. Toutefois, les décisions finales de nature exemplaire devraient pouvoir être publiées sous réserve d'une quelconque obligation juridique de confidentialité.

Or. en

Justification

Le REL devrait dans la mesure du possible contribuer à valoriser les bonnes pratiques parmi les entreprises, par la publication de "décisions exemplaires" concernant des litiges d'une importance particulière, ce qui facilitera l'échange d'informations et de bonnes pratiques sur les droits des consommateurs dans des domaines particuliers.

Amendement 21
Proposition de directive
Considérant 16 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(16 ter) Les États membres devraient veiller à ce que les organes de REL règlent les litiges de manière équitable, pratique et proportionnelle tant pour les consommateurs que pour les professionnels, sur la base d'une évaluation objective des conditions dans lesquelles une réclamation a été déposée et compte dûment tenu des droits des parties.

Or. en

Justification

Afin d'être crédibles et d'obtenir la confiance des citoyens et des professionnels, les organes de REL doivent être considérés comme réglant les litiges de manière équitable et objective.

Amendement 22
Proposition de directive
Considérant 16 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(16 quater) L'indépendance et l'intégrité des organes de REL sont essentielles pour que les citoyens de l'Union aient confiance dans le fait que les mécanismes de REL leur offriront une issue équitable et indépendante. La personne ou le collègue chargé du REL devrait être indépendant de tous ceux qui pourraient avoir un intérêt dans l'issue et ne devrait connaître aucun conflit d'intérêts susceptible de l'empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante.

Or. en

Justification

Il est crucial que les consommateurs aient confiance dans l'indépendance totale des organes de REL et l'absence d'influence de la part des parties au litige. Il est donc essentiel que le principe d'indépendance figure dans la directive à l'examen.

Amendement 23
Proposition de directive
Considérant 17

Texte proposé par la Commission

Amendement

(17) Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Il est particulièrement nécessaire d'assurer l'absence de telles pressions lorsque les organes de REL sont financés par l'une des parties au litige ou par une organisation à laquelle l'une des parties est affiliée.

(17) Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Il est particulièrement nécessaire d'assurer l'absence de telles pressions lorsque les organes de REL sont financés par l'une des parties au litige ou par une organisation à laquelle l'une des parties est affiliée. ***C'est pourquoi il ne convient pas***

de considérer les procédures où la personne physique chargée du règlement du litige est employée ou rémunérée exclusivement par le professionnel comme des procédures de REL au sens de la présente directive et il y a donc lieu de les exclure de son champ d'application. Toutefois, la présente directive ne devrait pas affecter la possibilité qu'ont les associations professionnelles de financer un organe de REL.

Or. en

Amendement 24
Proposition de directive
Considérant 18

Texte proposé par la Commission

(18) Pour assurer la transparence des organes de REL et des procédures de REL, il est nécessaire que les parties reçoivent **toutes** les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL.

Amendement

(18) **Les organes de REL devraient être accessibles et transparents.** Pour assurer la transparence des organes de REL et des procédures de REL, il est nécessaire que les parties reçoivent, **sous une forme claire et accessible**, les informations **dont elles ont besoin** pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL.

Or. en

Amendement 25
Proposition de directive
Considérant 19

Texte proposé par la Commission

(19) **Les procédures de REL devraient être efficaces. Elles devraient être simples et rapides et ne pas durer plus** de 90 jours. L'organe de REL devrait **pouvoir** prolonger ce délai **si la complexité** du litige **traité le requiert.**

Amendement

(19) **Un organe de REL opérationnel devrait régler les litiges en ligne et hors ligne de manière appropriée dans un délai de 90 jours civils à compter du moment où il entame officiellement la procédure. Pour certains litiges techniques ou très**

complexes, l'organe de REL peut avoir besoin de plus de temps pour examiner de façon objective tous les aspects de l'affaire et devrait être autorisé, s'il le juge utile, de prolonger le délai de 90 jours de manière à garantir un règlement du litige de qualité.

Or. en

Justification

Les organes de REL devraient être une alternative rapide, informelle et peu onéreuse aux tribunaux. C'est pourquoi l'organe de REL doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que le litige soit réglé le plus tôt possible dans un délai de 90 jours civils, qui peut être prolongé moyennant une justification appropriée.

Amendement 26
Proposition de directive
Considérant 20

Texte proposé par la Commission

(20) Les procédures de REL devraient être gratuites *ou peu onéreuses* pour les consommateurs, *de sorte que le recours à ces procédures resterait économiquement raisonnable pour les consommateurs.*

Amendement

(20) Les procédures de REL devraient être gratuites. *Si des frais sont imputés, ils devraient être raisonnables, proportionnés et peu élevés de manière que la procédure de REL soit accessible, attrayante et peu onéreuse* pour les consommateurs.

Or. en

Justification

Afin de fournir une solution de remplacement abordable aux procédures juridictionnelles, les procédures de REL devraient, d'une manière générale, être gratuites pour les consommateurs. Toutefois, si ce n'est pas le cas, les frais imputés devraient être peu élevés, de manière proportionnelle, dans la mesure du possible.

Amendement 27
Proposition de directive
Considérant 21

Texte proposé par la Commission

(21) Les procédures de REL devraient être équitables, de sorte que les parties à un litige seraient pleinement informées de leurs droits et des conséquences des choix qu'elles feraient dans le cadre d'une procédure de REL.

Amendement

(21) Les procédures de REL devraient être équitables, de sorte que les parties à un litige seraient pleinement informées de leurs droits et des conséquences des choix qu'elles feraient dans le cadre d'une procédure de REL. ***Les deux parties devraient également pouvoir transmettre leurs informations et éléments de preuve sans être physiquement présentes.***

Or. en

Amendement 28
Proposition de directive
Considérant 21 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(21 bis) Le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial est un droit fondamental garanti par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. C'est pourquoi les procédures de REL ne devraient pas se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux. La présente directive ne saurait nullement empêcher les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire.

Or. en

Amendement 29
Proposition de directive
Considérant 21 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(21 ter) Un accord conclu entre un

consommateur et un professionnel en vue d'introduire une plainte auprès d'un organe de REL ne devrait pas être contraignant pour le consommateur s'il a été conclu avant que le différend n'apparaisse et s'il prive le consommateur de son droit de saisir les tribunaux pour régler ce différend. Les solutions imposées par des organes de REL ne devraient être contraignantes pour les parties que si celles-ci ont été informées de leur nature contraignante et qu'elles l'ont accepté expressément.

Or. en

Justification

Les procédures de REL ne doivent pas empêcher les citoyens de recourir à la justice en exerçant leur droit d'ester en justice. Le principe de la liberté garantira que les procédures de REL ne portent pas préjudice à ces droits.

Amendement 30
Proposition de directive
Considérant 21 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(21 quater) Lorsque les procédures de REL imposent des solutions contraignantes, les consommateurs devraient au moins pouvoir bénéficier du même niveau de protection prévu par les dispositions obligatoires applicables en vertu de la législation des États membres sur le territoire duquel l'organe de REL est établi. En cas de litiges transfrontaliers, la solution imposée par l'organe de REL ne devrait pas priver le consommateur de la protection prévue par les dispositions obligatoires applicables en vertu de la législation des États membres où le consommateur a sa résidence habituelle.

Or. en

Justification

Le principe de la légalité doit être instauré pour les litiges imposant une solution aux parties, afin de s'assurer que les citoyens ne sont pas privés de la protection prévue par les dispositions obligatoires de la législation en vigueur.

Amendement 31
Proposition de directive
Considérant 21 quinquies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(21 quinquies) Les États membres devraient veiller à ce que les parties qui choisissent d'appliquer les procédures de REL ne soient pas, par la suite, empêchées de faire valoir leur droit à engager des poursuites judiciaires par l'expiration des délais de prescription au cours de la procédure de REL. Il convient dès lors de suspendre les délais de prescription judiciaire pendant la durée de la procédure de REL.

Or. en

Justification

Il convient de ne pas empêcher les consommateurs ayant recours aux procédures de REL d'engager des poursuites judiciaires portant sur le même litige du fait de l'expiration des périodes de prescription alors que leur dossier de REL est en cours.

Amendement 32
Proposition de directive
Considérant 21 sexies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(21 sexies) Dans un souci de viabilité et de fonctionnement efficace, il convient d'allouer aux organes de REL un financement suffisant pour qu'ils mènent à bien leurs activités. Ils peuvent recevoir des fonds publics ou privés ou une

combinaison des deux.

Or. en

Amendement 33
Proposition de directive
Considérant 21 septies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(21 septies) La Commission devrait, lorsque c'est possible, prélever les fonds nécessaires sur le programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020 pour financer la mise en place de nouveaux organes, pour former les médiateurs ou les autres personnels d'appui et fournir des informations et une aide aux consommateurs, notamment. Il convient d'organiser de manière plus efficace les ressources et points de contact existants pour communiquer l'information aux citoyens.

Or. en

Justification

Sur la base du futur programme "Consommateurs" pour la période 2014-2020, la Commission devrait allouer les fonds nécessaires à la mise en œuvre de la présente directive et à l'établissement d'un système de REL dans l'ensemble de l'Union.

Amendement 34
Proposition de directive
Considérant 22

Texte proposé par la Commission

Amendement

(22) Quand un différend survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure de déterminer aisément quels organes de REL sont compétents pour traiter leur réclamation et si le professionnel concerné participera à une

(22) Quand un différend survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure de déterminer aisément quels organes de REL sont compétents pour traiter leur réclamation et si le professionnel concerné participera à une

procédure de REL. Les professionnels devraient *par conséquent faire figurer ces informations dans leurs principaux documents commerciaux* et sur leur site web, s'ils en ont un. *Il convient que cette obligation s'applique sans préjudice de l'article 6, paragraphe 1, point t), de l'article 7, paragraphe 1, et de l'article 8 de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. L'article 6, paragraphe 1, point t), de ladite directive prévoit qu'avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel doit l'informer de la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de recours à laquelle le professionnel est soumis et des conditions d'accès à celle-ci. L'article 7, paragraphe 1, de cette directive précise que, s'agissant des contrats hors établissement, ces informations sont fournies au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable.*

procédure de REL. Les professionnels *qui s'engagent à utiliser les organes de REL devraient communiquer aux consommateurs l'adresse ou le site web de l'organe/des organes de REL dont ils relèvent. Ces informations devraient être publiées de manière claire, compréhensible et devraient être d'un accès facile, direct et permanent* sur leur site web, s'ils en ont un, *dans les conditions générales des contrats de vente de marchandises ou de prestation de services entre le professionnel et le consommateur ou dans tout autre document opportun, par exemple les documents précontractuels, les factures et les reçus afférents à ces contrats.*

Or. en

Amendement 35
Proposition de directive
Considérant 22 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(22 bis) Il convient que l'obligation d'information visée au considérant précédent s'applique sans préjudice de l'article 6, paragraphe 1, point t), de l'article 7, paragraphe 1, et de l'article 8 de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs¹. L'article 6, paragraphe 1, point t), de ladite directive

prévoit qu'avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel doit l'informer de la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de recours à laquelle le professionnel est soumis et des conditions d'accès à celle-ci. L'article 7, paragraphe 1, de cette directive précise que, s'agissant des contrats hors établissement, ces informations sont fournies au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable.

¹ JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

Or. en

Amendement 36
Proposition de directive
Considérant 23 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(23 bis) Les États membres devraient être en mesure, s'ils le souhaitent, d'autoriser les organes de REL à mettre en place ou à conserver des règles procédurales leur permettant d'opérer plus concrètement et plus efficacement, sous réserve du respect des dispositions de la présente directive.

Or. en

Amendement 37
Proposition de directive
Considérant 23 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(23 ter) Les États membres devraient être en mesure d'adopter ou de conserver des

dispositions nationales qui prévoient des normes de qualité plus élevées que les normes minimales harmonisées établies par la présente directive.

Or. en

Amendement 38
Proposition de directive
Considérant 23 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(23 quater) Afin de réduire les charges inutiles pesant sur les systèmes de REL, toutes les parties prenantes devraient encourager les consommateurs à tenter de régler les litiges à l'amiable avec le professionnel avant de faire valoir leurs plaintes devant un organe de REL ou les tribunaux. Les mécanismes internes de réclamation des entreprises peuvent s'avérer efficaces pour solutionner les réclamations et éviter qu'elles ne dégénèrent en litiges à un stade ultérieur.

Or. en

Justification

Toutes les parties prenantes devraient encourager les consommateurs à contacter spontanément le professionnel et à faire usage des systèmes de réclamation internes, première étape d'un système hiérarchisé. Cette démarche peut conduire à la résolution rapide du litige et, si une solution à l'amiable est trouvée, permet d'éviter de saisir un organe de REL.

Amendement 39
Proposition de directive
Considérant 23 quinquies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(23 quinquies) Les États membres devraient associer les représentants des organisations professionnelles et des

organisations de défense des consommateurs à l'élaboration du système de REL et au système de gouvernance, notamment en ce qui concerne les principes d'impartialité et d'indépendance.

Or. en

Justification

Associer les représentants des consommateurs et des professionnels à l'élaboration et à la gouvernance du REL confèrera au système plus de crédibilité à la fois pour les consommateurs et pour les professionnels, et contribuera au respect des critères d'impartialité et d'indépendance.

Amendement 40
Proposition de directive
Considérant 26

Texte proposé par la Commission

(26) Une coopération étroite entre les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs conforterait l'application effective de ladite législation européenne.

Amendement

(26) Une coopération étroite entre **la Commission**, les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs conforterait l'application effective de ladite législation européenne. **La Commission devrait faciliter la coopération administrative entre les États membres et les organes de REL en organisant des rencontres régulières avec les différentes parties concernées pour échanger les bonnes pratiques et le savoir-faire technique entre organes de REL et débattre de tout problème lié au fonctionnement des systèmes de REL.**

Or. en

Amendement 41
Proposition de directive
Considérant 27

Texte proposé par la Commission

(27) Il convient de suivre étroitement les organes de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur efficacité. La Commission et les autorités compétentes au titre de la présente directive devraient publier et tenir à jour une liste des organes de REL qui satisfont aux dispositions de la présente directive. D'autres organismes, tels les organes de REL, les associations de consommateurs, les associations d'entreprises et le réseau des centres européens des consommateurs, devraient également publier cette liste. En outre, les autorités compétentes devraient publier régulièrement des rapports sur l'évolution et le fonctionnement des organes de REL. Les organes de REL devraient transmettre aux autorités compétentes les informations spécifiques sur lesquelles ces rapports devraient être fondés. Les États membres devraient inviter les organes de REL à transmettre ces informations en appliquant la recommandation 2010/304/UE de la Commission relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes.

Amendement

(27) Il convient ***que les États membres désignent une ou des autorités compétentes chargées*** de suivre étroitement ***et de contrôler*** les organes de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur efficacité. La Commission et les autorités compétentes au titre de la présente directive devraient publier et tenir à jour une liste des organes de REL qui satisfont aux dispositions de la présente directive. D'autres organismes, tels les organes de REL, les associations de consommateurs, les associations d'entreprises et le réseau des centres européens des consommateurs, devraient également publier cette liste. En outre, les autorités compétentes devraient publier régulièrement des rapports sur l'évolution et le fonctionnement des organes de REL ***dans leurs États membres, qui seront suivis et évalués de façon régulière par la Commission.*** Les organes de REL devraient transmettre aux autorités compétentes les informations spécifiques sur lesquelles ces rapports devraient être fondés. Les États membres devraient inviter les organes de REL à transmettre ces informations en appliquant la recommandation 2010/304/UE de la Commission relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes.

Or. en

Amendement 42
Proposition de directive
Considérant 27 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(27 bis) Conférer un label de qualité européen aux organes de REL renforcerait la confiance des citoyens dans la qualité du système de REL, en particulier lors d'achats transfrontaliers. Un label de qualité européen facilement reconnaissable devrait garantir aux consommateurs que l'organe de REL concerné respecte les critères de qualité énoncés dans la présente directive.

Or. en

Amendement 43
Proposition de directive
Considérant 27 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(27 ter) Afin d'assurer la mise en œuvre efficace et coordonnée de la présente directive, la Commission, après consultation du Parlement européen, du Conseil et des parties prenantes concernées, devrait élaborer des lignes directrices sur les critères de qualité en vue d'améliorer l'efficacité globale des organes de REL.

Or. en

Amendement 44
Proposition de directive
Article 1

Texte proposé par la Commission

Amendement

La présente directive a pour objet de contribuer au fonctionnement du marché intérieur et d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs en assurant

La présente directive a pour objet de contribuer au fonctionnement du marché intérieur et d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs en assurant

que les litiges *survenant entre des consommateurs et des professionnels* peuvent être soumis à des organes appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire *impartiales, transparentes, efficaces et équitables*.

que les litiges peuvent être soumis, *sur une base volontaire par les consommateurs contre les professionnels*, à des organes de *REL impartiaux, transparents et indépendants* appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire *rapides, efficaces et équitables*.

Or. en

Justification

Le REL est généralement conçu pour rétablir l'équilibre entre les professionnels et les consommateurs et offrir aux consommateurs le moyen de voir leurs réclamations résolues plus rapidement et de façon moins onéreuse qu'en portant l'affaire devant un tribunal. Étant une initiative destinée aux consommateurs, les systèmes de REL proposés devraient être uniquement à la disposition des consommateurs dans la mesure où les professionnels disposent de moyens (légaux) suffisants pour faire valoir et faire appliquer leurs droits.

Amendement 45 **Proposition de directive** **Article 2 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges *intérieurs et transfrontaliers* de nature contractuelle relatifs à la vente de marchandises ou à la prestation de services, surgissant entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir un organe de règlement des litiges, lequel propose ou impose une solution, ou réunit les parties pour faciliter la recherche d'une solution amiable.

Or. en

Justification

Pour assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, il est important que la directive proposée s'applique aux litiges intérieurs et transfrontaliers. Si son champ d'application était limité aux situations transfrontalières, les disparités constatées au sein des

États membres concernant l'existence, la qualité et la connaissance de procédures alternatives de résolution des litiges perdureraient pour tous les litiges intérieurs.

Amendement 46
Proposition de directive
Article 2 – paragraphe 2 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) aux procédures se déroulant devant des organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges sont employées **exclusivement** par le professionnel;

Amendement

(a) aux procédures se déroulant devant des organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges sont employées par le professionnel **ou sont rémunérées exclusivement par ce dernier.**

Or. en

Amendement 47
Proposition de directive
Article 2 – paragraphe 2 – point d bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d bis) aux procédures engagées par un professionnel contre un consommateur.

Or. en

Amendement 48
Proposition de directive
Article 2 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. La présente directive établit une procédure normalisée minimale et harmonisée de résolution des litiges afin de garantir qu'après sa mise en œuvre, les consommateurs aient accès à des mécanismes équitables, efficaces, transparents et de qualité, quel que soit leur lieu de résidence dans l'Union. Les

États membres peuvent adopter ou maintenir en vigueur, dans le domaine régi par la présente directive, des dispositions plus strictes compatibles avec le traité FUE pour assurer un niveau de protection plus élevé du consommateur.

Or. en

Justification

Il convient de noter en outre que la directive proposée est une directive-cadre qui complète des systèmes de REL existant dans les États membres. Elle vise à établir des normes de qualité minimales pour les organes et procédures de REL et s'efforce d'appliquer une approche fondée sur une harmonisation minimale.

Amendement 49
Proposition de directive
Article 4 – point d bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d bis) "vente de biens": tout contrat en vertu duquel un professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens à un consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

Or. en

Justification

Au titre de l'article 2, paragraphe 1, la présente directive s'applique aux litiges découlant de la vente de biens ou de la prestation de services; il est dès lors nécessaire d'identifier les contrats de ventes de biens qui relèvent du champ d'application de la directive.

Amendement 50
Proposition de directive
Article 4 – point d ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d ter) "prestation de service": tout contrat autre qu'un contrat pour la vente de biens en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix;

Or. en

Justification

Au titre de l'article 2, paragraphe 1, la présente directive s'applique aux litiges découlant de la vente de biens ou de la prestation de services; il est dès lors nécessaire d'identifier les prestations de services qui relèvent du champ d'application de la directive.

Amendement 51
Proposition de directive
Article 4 – point d quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d quater) "procédure de REL": une procédure, visée à l'article 2, paragraphe 1, pour la résolution extrajudiciaire des litiges contractuels avec intervention d'un organe de résolution des litiges respectant les critères de qualité énoncés dans la présente directive;

Or. en

Amendement 52
Proposition de directive
Article 4 – point e

Texte proposé par la Commission

Amendement

(e) «organe de REL»: tout organe, **quelle que soit la façon dont il est appelé ou cité**, qui est durablement établi **et offre de**

(e) "organe de REL": tout organe **qui vise à la résolution extrajudiciaire d'un conflit**, qui est durablement établi, **respecte les**

résoudre un litige par une procédure de REL;

critères de qualité énoncés au chapitre II de la présente directive et a fait l'objet d'une notification à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2;

Or. en

Amendement 53
Proposition de directive
Article 4 – point f bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(f bis) "autorité compétente": toute autorité publique désignée par un État membre, établie au niveau national, régional ou local et dotée de compétences spécifiques pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs;

Or. en

Justification

Précision nécessaire conformément aux changements apportés à l'article 15.

Amendement 54
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis **à un** organe de REL **se conformant aux exigences** fixées par la présente directive.

1. Les États membres **facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL** et veillent à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis **aux organes** de REL **qui respectent les critères de qualité énoncés** par la présente directive **si le professionnel et le consommateur en conviennent ainsi.**

Or. en

Justification

Les États membres veillent à faciliter un accès aisé des consommateurs aux procédures de REL, et mettent tout en œuvre dans ce sens, pour assurer un niveau élevé de protection aux consommateurs.

Amendement 55

Proposition de directive

Article 5 – paragraphe 2 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) **aient** un site web **permettant** aux parties de déposer une réclamation en ligne;

Amendement

(a) **gèrent** un site web **qui fournit** aux parties **toutes les informations nécessaires sur la procédure de REL de façon claire et compréhensible, et qui permet au consommateur** de déposer une réclamation en ligne **par courriel ou par d'autres moyens électroniques, définis dans le règlement (UE) n°**;^{*}

^{*} **JO: veuillez insérer le numéro du règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)**

Or. en

Amendement 56

Proposition de directive

Article 5 – paragraphe 2 – point a bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

(a bis) fournissent aux parties les informations visées au point a) sur un support durable, sur demande;

Amendement

Or. en

Justification

Il est nécessaire que les informations relatives à la procédure de REL soient disponibles et

facilement accessibles sous les formats appropriés.

Amendement 57
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 2 – point a ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(a ter) permettent aux consommateurs de soumettre une réclamation par écrit, si nécessaire;

Or. en

Amendement 58
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 2 – point b

Texte proposé par la Commission

Amendement

(b) permettent aux parties d'échanger avec eux des informations par voie électronique;

(b) contribuent à l'échange d'informations entre les parties par voie électronique;

Or. en

Amendement 59
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 2 – point d

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d) prennent les mesures nécessaires, quand ils traitent des litiges relevant de la présente directive, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la législation nationale transposant la directive 95/46/CE.

(Ne concerne pas la version française)

Or. en

Amendement 60
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. Un organe de REL ne peut pas refuser de traiter un litige donné au motif que le litige est abusif ou malveillant, ou que le litige a déjà fait l'objet d'un examen par un autre organe de REL, sans donner aux parties une justification raisonnable de sa décision.

Or. en

Amendement 61
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 2 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 ter. Les États membres peuvent fixer un délai pendant lequel le consommateur peut présenter une réclamation à un organe de REL, délai qui ne saurait être plus court que le délai figurant dans les actes juridiques de l'État membre permettant aux parties d'engager une procédure judiciaire, lorsqu'un tel délai existe.

Or. en

Justification

Les États membres peuvent fixer des délais pour la présentation d'une réclamation dans le cadre d'une procédure de REL afin d'aligner ces dernières sur son propre système juridique et de ne pas priver le consommateur de ses droits légaux.

Amendement 62
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 2 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 quater. Les États membres veillent à ce que les parties qui choisissent d'appliquer les procédures de REL ne soient pas empêchées par la suite d'engager des poursuites judiciaires concernant le litige par l'expiration des délais de prescription au cours de la procédure extrajudiciaire. Il convient dès lors de suspendre les délais de prescription pendant la durée de la procédure de REL.

Or. en

Amendement 63
Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

Amendement

3. Les États membres peuvent satisfaire à l'obligation établie au paragraphe 1 en assurant l'existence d'un organe de REL supplétif, compétent pour traiter les litiges mentionnés au paragraphe 1 qui ne relèvent d'aucun organe de REL existant.

3. Les États membres peuvent satisfaire à l'obligation établie au paragraphe 1 en assurant ***la mise en place et*** l'existence d'un organe de REL supplétif, compétent pour traiter les litiges mentionnés au paragraphe 1 qui ne relèvent d'aucun organe de REL existant.

Or. en

Amendement 64
Proposition de directive
Article 6 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 6 bis
Indépendance

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL soient organisés de manière à assurer leur indépendance par rapport aux intérêts des parties et à agir en toute transparence, avec les garanties institutionnelles adéquates.

2. Lorsque la décision est prise par un collège, l'indépendance de l'organe responsable de la décision est assurée par la représentation égale des organisations de consommateurs et des associations professionnelles ou par le respect des critères énoncés au paragraphe 3;

3. Lorsque la décision est prise par une personne physique qui est employée ou rémunérée par une association professionnelle, cette personne répond aux critères suivants afin de garantir l'indépendance de son action:

(i) être nommée par un collège composé d'un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels;

(ii) se voir accorder un mandat d'une durée suffisante pour assurer l'indépendance de son action sans pouvoir être destituée sans juste motif;

(iii) n'être soumise à aucune instruction émanant d'un professionnel ou de représentants des professionnels et ne pas avoir de relation hiérarchique ou fonctionnelle avec la partie impliquée dans le litige.

En outre, l'organe de REL dispose d'un budget approprié distinct du budget général de l'association professionnelle.

Or. en

Justification

Le principe d'indépendance n'est pas équivalent au principe d'impartialité. Il est donc essentiel que le principe d'indépendance figure de façon distincte dans la directive à

l'examen. Les organes de REL doivent satisfaire à certains critères pour garantir leur indépendance.

Amendement 65
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL mettent à la disposition du public, sur leur site web et sur un support ***imprimé dans leurs locaux***, des informations sur:

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL mettent à la disposition du public, sur leur site web et, ***sur demande***, sur un support ***durable***, des informations sur:

Or. en

Justification

Il est demandé aux organes de REL de mettre des informations spécifiques à la disposition du public, non seulement sur leur site web mais également dans leurs locaux. Or, dans certains cas, il n'existe pas de locaux accessibles au public. Il devrait alors suffire que les informations concernées soient mises à disposition, sur demande, sur un support durable.

Amendement 66
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;

Amendement

(a) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, ***leurs qualifications, leurs domaines de compétence***, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;

Or. en

Amendement 67
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 1 – point c

Texte proposé par la Commission

(c) **le cas échéant**, leur appartenance à des réseaux d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers;

Amendement

(c) leur appartenance à des réseaux d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers, **s'il y a lieu**;

Or. en

Amendement 68
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 1 – point j

Texte proposé par la Commission

(j) la durée **approximative** de la procédure de REL;

Amendement

(j) la durée **moyenne** de la procédure de REL;

Or. en

Amendement 69
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 1 – point k bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(k bis) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

Or. en

Amendement 70
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Amendement

2. Les États membres veillent à ce que les organes de REL mettent à la disposition du public, sur leur site web et **sur un support imprimé dans leurs locaux**, leurs rapports d'activité annuels. Ceux-ci comprennent

2. Les États membres veillent à ce que les organes de REL mettent à la disposition du public, sur leur site web et, **sur demande**, sur un support **durable**, leurs rapports d'activité annuels. Ceux-ci comprennent les

les informations relatives aux litiges intérieurs et transfrontaliers suivantes:

informations relatives aux litiges intérieurs et transfrontaliers suivantes:

Or. en

Amendement 71
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) les problèmes ***récurrents*** qui ***sont à l'origine de*** litiges entre les consommateurs et les professionnels;

Amendement

(b) les problèmes ***systematiques qui surviennent fréquemment et entraînent des*** litiges entre les consommateurs et les professionnels, ***et des recommandations sur la manière dont ces problèmes peuvent être évités ou résolus;***

Or. en

Justification

Les organes de REL sont dans une situation unique leur permettant non seulement d'identifier les problèmes qui surviennent de façon systématique dans un domaine ou secteur donné mais également de suggérer des solutions.

Amendement 72
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2 – point b bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(b bis) "des décisions exemplaires" basées sur les résultats de litiges importants, qui améliorent la qualité des professionnels et facilitent les échanges d'informations et les meilleures pratiques;

Or. en

Justification

Le REL doit avoir des retombées sur le marché qui vont au-delà de la simple résolution de

litiges particuliers. À cet effet, le REL doit essayer de relever le niveau des bonnes pratiques dans le secteur en publiant des "décisions exemplaires" sur des litiges spécifiques.

Amendement 73
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

(c) la proportion de procédures de règlement des litiges qui ont été interrompues *avant d'avoir abouti*;

Amendement

(c) la proportion de procédures de règlement des litiges qui ont été interrompues *et les raisons de cette interruption*;

Or. en

Justification

La proportion de procédures de règlement des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti n'est pas suffisamment précise, à moins d'avoir des informations sur les raisons pour lesquelles la procédure a été interrompue. En outre, l'interruption d'une procédure de REL ne signifie pas nécessairement qu'elle n'a pas abouti.

Amendement 74
Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2 – point f

Texte proposé par la Commission

(f) *le cas échéant*, des informations sur leur coopération au sein de réseaux d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers.

Amendement

(f) des informations sur leur coopération au sein de réseaux d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers, *s'il y a lieu*.

Or. en

Amendement 75
Proposition de directive
Article 8 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) la procédure de REL est *aisément* accessible *aux deux parties*, quel que soit

Amendement

(a) la procédure de REL est *disponible et accessible à la fois en ligne et hors ligne*,

l'endroit où *elles* se trouvent;

quel que soit l'endroit où *les parties* se trouvent;

Or. en

Amendement 76
Proposition de directive
Article 8 – paragraphe 1 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un représentant légal, ***mais elles peuvent*** se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;

Amendement

(b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un représentant légal. ***La procédure ne les prive pas de leur droit à un avis indépendant ou*** de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;

Or. en

Justification

Il convient de conserver le principe de représentation dans la présente directive en faisant précisément référence aux possibilités qu'ont les parties d'obtenir un avis indépendant ou d'être représentées par un tiers.

Amendement 77
Proposition de directive
Article 8 – paragraphe 1 – point c

Texte proposé par la Commission

(c) la procédure de REL est gratuite ou ***peu onéreuse*** pour les consommateurs;

Amendement

(c) la procédure de REL est ***de préférence*** gratuite ou, ***si tel n'est pas le cas, a un coût symbolique*** pour les consommateurs;

Or. en

Justification

Les organes de REL devraient être une alternative rapide, informelle et peu onéreuse aux tribunaux. Les procédures de REL devraient donc être gratuites. Toutefois, si tel n'est pas le cas, les coûts imputés devraient être réalistes et proportionnellement modestes de manière à

garantir aux consommateurs un bon usage du REL et son accessibilité.

Amendement 78
Proposition de directive
Article 8 – paragraphe 1 – point d

Texte proposé par la Commission

(d) le règlement du litige intervient dans les 90 jours à compter **de la date de réception de la réclamation par** l'organe de REL. L'organe de REL peut prolonger ce délai en cas de litige complexe.

Amendement

(d) le règlement **des litiges** intervient **normalement** dans les 90 jours **civils** à compter **du moment où** l'organe de REL **entame officiellement la procédure; toutefois, dans certains litiges, notamment les litiges très complexes ou de nature technique, la personne ou le collègue responsable peut, s'il le souhaite, prolonger le délai de 90 jours afin de garantir un règlement du litige de qualité;**

Or. en

Amendement 79
Proposition de directive
Article 9 – paragraphe 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce **qu'au cours des** procédures de REL:

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que **les** procédures de REL:

Or. en

Amendement 80
Proposition de directive
Article 9 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) **chaque partie ait la possibilité d'exprimer son** point de vue et **de prendre connaissance des** arguments et **des faits avancés** par l'autre partie, **ainsi que des avis des** experts;

Amendement

(a) **autorisent les parties à exprimer leur** point de vue, **à mesurer et à commenter les** arguments, **les preuves, les documents et les faits présentés** par l'autre partie, **notamment les observations et les avis**

d'experts;

Or. en

Justification

La directive ne devrait pas exclure les procédures conduites entièrement par écrit ou électroniquement en imposant l'obligation selon laquelle les parties peuvent "prendre connaissance" des arguments. Par ailleurs, les parties pourront commenter les arguments et les faits présentés par l'autre partie, notamment les observations et les avis d'experts.

Amendement 81

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 1 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) les deux parties **soient informées** de l'issue de la procédure de REL par un document, sur un support écrit ou sur un autre support durable, précisant les motivations qui fondent la solution.

Amendement

(b) **informent** les deux parties de l'issue de la procédure de REL par un document, sur un support écrit ou sur un autre support durable, précisant les motivations qui fondent la solution.

Or. en

Amendement 82

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

2. **Les États membres veillent à ce qu'au cours** des procédures de REL qui visent à régler un litige en proposant une solution:

Amendement

2. **Dans le cadre** des procédures de REL qui visent à régler un litige en proposant une solution, **les États membres veillent à ce que:**

Or. en

Amendement 83

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 2 – point a – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Amendement

(a) **le consommateur**, avant d'accepter la solution **proposée, soit informé**:

(a) **les parties soient informées**, avant d'accepter **une proposition de** solution, **des droits dont elles bénéficient en vertu des dispositions légales en vigueur, et à ce qu'elles**:

Or. en

Amendement 84
Proposition de directive
Article 9 – paragraphe 2 – point a – sous-point i

Texte proposé par la Commission

Amendement

(i) **qu'il a** la possibilité d'accepter ou de refuser la solution proposée;

(i) **aient** la possibilité d'accepter ou de refuser la solution proposée;

Or. en

Amendement 85
Proposition de directive
Article 9 – paragraphe 2 – point a – sous-point ii

Texte proposé par la Commission

Amendement

(ii) que la solution proposée peut être **moins favorable que** la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales en vigueur;

(ii) **soient averties** que la solution proposée peut être **différente de** la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales en vigueur;

Or. en

Amendement 86
Proposition de directive
Article 9 – paragraphe 2 – point a – sous-point iii

Texte proposé par la Commission

Amendement

(iii) **qu'il a** le droit de solliciter un avis

(iii) **aient** le droit de solliciter un avis

indépendant avant d'accepter *ou* de refuser la solution proposée;

indépendant avant d'accepter, de refuser, *ou de suivre* la solution proposée;

Or. en

Amendement 87
Proposition de directive
Article 9 – paragraphe 2 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) les parties, avant d'accepter la solution proposée, soient informées des conséquences juridiques d'un tel accord;

Amendement

(Ne concerne pas la version française.)

Or. en

Amendement 88
Proposition de directive
Article 9 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

(c) les parties, avant d'accepter la solution proposée ou un accord à l'amiable, disposent d'un délai de réflexion raisonnable.

Amendement

(Ne concerne pas la version française.)

Or. en

Amendement 89
Proposition de directive
Article 9 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 9 bis

Liberté

1. Les États membres veillent à ce que la décision prise par l'organe de REL ne soit contraignante pour les parties que si

celles-ci ont été informées de sa nature contraignante et qu'elles l'ont accepté expressément.

2. Les États membres s'assurent que l'accord conclu entre un consommateur et un professionnel en vue d'introduire une plainte auprès d'un organe de REL n'est pas contraignant pour le consommateur s'il a été conclu avant que le litige n'apparaisse et s'il prive le consommateur de son droit de saisir les tribunaux pour régler ce litige.

Or. en

Justification

Il est crucial que la procédure de REL n'empêche pas les consommateurs de recourir à la justice en exerçant leur droit d'ester en justice. Le principe de la liberté garantira que les procédures de REL ne portent pas préjudice à ces droits.

Amendement 90
Proposition de directive
Article 9 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 9 ter

Légalité

Les États membres veillent à ce que, au cours des procédures de REL qui visent à régler un litige en imposant une solution, celle-ci ne prive pas le consommateur de la protection prévue par les dispositions obligatoires applicables en vertu de la législation des États membres sur le territoire où l'organe de REL est établi. En cas de litiges transfrontaliers, la solution imposée par l'organe de REL ne prive pas le consommateur de la protection prévue par les dispositions obligatoires applicables en vertu de la législation des États membres où le consommateur a sa résidence habituelle, telle que définie à l'article 6 du

Justification

La proposition de directive ne tient pas compte de l'important principe de la légalité, qui garantit que les consommateurs sont toujours protégés par les dispositions légales obligatoires de leur pays de résidence. C'est pourquoi le principe de la légalité doit être instauré pour les litiges imposant une solution aux parties, afin de s'assurer que les consommateurs ne sont pas privés de la protection prévue par les dispositions obligatoires de la législation en vigueur.

Amendement 91
Proposition de directive
Article 9 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 9 quater

Lignes directrices

1. La Commission élabore des lignes directrices, après avoir consulté le Parlement européen, le Conseil et les parties concernées, pour la mise en œuvre de la présente directive. Ces lignes directrices sont principalement axées sur les critères de qualité établis au chapitre II, la coopération entre les organes de REL en cas de litiges transfrontaliers et entre les organes de REL et les autorités nationales, comme le prévoient les articles 13 et 14, et le lien entre la présente directive et d'autres actes législatifs de l'Union. À cette fin, la Commission élabore ces lignes directrices sur la base de la pratique établie dans les États membres, de codes de conduite volontaires, de normes de qualité et de toute autre donnée pertinente.

2. La Commission communique ces lignes directrices aux États membres et les rend publiques.

Justification

En prenant en compte l'approche d'harmonisation minimale de la présente directive et la diversité des procédures de REL au sein des États membres, la Commission adopte des lignes de conduite qui apporteront aux États membres des règles supplémentaires pour faciliter et clarifier la mise en œuvre de la présente directive.

Amendement 92 **Proposition de directive** **Article 10 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

2. Les informations visées au paragraphe 1 **sont publiées de manière claire et compréhensible et sont** d'un accès facile, direct et permanent sur le site web du professionnel, quand il en a un, dans les conditions générales des contrats de vente de marchandises ou de prestation de services entre le professionnel et le consommateur **ou dans tout autre document concerné, par exemple dans les documents précontractuels**, et dans les factures et reçus afférents à ces contrats. Elles doivent préciser comment obtenir de plus amples informations sur l'organe de REL compétent et sur les conditions de recours à celui-ci.

Or. en

Justification

La publication de telles informations dans tous les reçus et factures ne serait pas toujours pratique pour les microentreprises et petites entreprises.

Amendement 93 **Proposition de directive** **Article 11 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que **les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance** en cas de litige relatif à la vente

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que, en cas de litige relatif à la vente de biens ou à la prestation de services **transfrontalière**,

de biens ou à la prestation de services **transfrontalières. Cette assistance est destinée en particulier à orienter** les consommateurs vers l'organe de REL situé dans un autre État membre qui est compétent pour traiter leur litige transfrontalier.

les consommateurs **puissent bénéficier d'une assistance et être orientés** vers l'organe de REL situé dans un autre État membre qui est compétent pour traiter leur litige transfrontalier.

Or. en

Amendement 94
Proposition de directive
Article 11 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Les États membres **peuvent déléguer** la responsabilité de la mission visée au paragraphe 1 à leur centre affilié au réseau des centres européens des consommateurs, **à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme.**

Amendement

2. Les États membres **déléguent** la responsabilité de la mission visée au paragraphe 1 à leur centre affilié au réseau des centres européens des consommateurs.

Or. en

Justification

L'assistance aux consommateurs en situation de litige transfrontalier doit être fournie par la voie d'un réseau structuré officiel créé par la Commission, à savoir le réseau des centres européens des consommateurs.

Amendement 95
Proposition de directive
Article 12 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

Les États membres veillent à ce que les organes de REL, **les associations de consommateurs, les associations d'entreprises,** les centres du réseau des centres européens des consommateurs **et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à l'article 11,**

Amendement

Les États membres veillent à ce que les organes de REL **et** les centres du réseau des centres européens des consommateurs **mettent à leur disposition, sur leurs sites internet et, si possible, sur un support durable,** la liste des organes de REL visée à l'article 17, paragraphe 3.

paragraphe 2, mettent à la disposition du public, dans leurs locaux ou sur leur site web, la liste des organes de REL visée à l'article 17, paragraphe 3.

Or. en

Amendement 96
Proposition de directive
Article 12 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Les États membres encouragent les associations de consommateurs et les professionnels à rendre publique, sur leurs sites internet et par tout autre moyen qui leur semble approprié, la liste des organes de REL visée à l'article 17, paragraphe 3.

Or. en

Justification

Alignment with Articles 11 and 12.

Amendement 97
Proposition de directive
Article 14 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

Amendement

2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques ***commerciales des professionnels*** à propos desquelles des consommateurs ont déposé des réclamations. Elle implique également que lesdites autorités nationales fournissent aux organes de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige.

2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques ***de secteurs d'activité spécifiques*** à propos desquelles des consommateurs ont déposé des réclamations. Elle implique également que lesdites autorités nationales fournissent aux organes de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige.

Amendement 98
Proposition de directive
Article 14 – paragraphe 3 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

3 bis. Le présent article ne porte pas préjudice aux dispositions sur le secret professionnel et commercial qui s'appliquent aux autorités nationales visées au paragraphe 1.

Or. en

Amendement 99
Proposition de directive
Article 15 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

Amendement

1. Chaque État membre désigne une autorité compétente chargée du suivi du fonctionnement et de l'évolution des organes de REL établis sur son territoire. Chaque État membre notifie **cette désignation** à la Commission.

1. Chaque État membre désigne une autorité compétente chargée du suivi du fonctionnement et de l'évolution des organes de REL établis sur son territoire. Chaque État membre **peut désigner plusieurs autorités compétentes; le cas échéant, il détermine laquelle est le bureau de liaison unique de la Commission. Chaque État membre** notifie à la Commission **la désignation de l'autorité compétente, ou, le cas échéant, des autorités compétentes, y compris du bureau de liaison unique.**

Or. en

Justification

La possibilité pour chaque État membre de désigner plusieurs autorités compétentes doit être reconnue dans la présente directive. Le cas échéant, les États membres désigneront une de ces autorités comme bureau de liaison, lequel sera chargé de coordonner les informations

entre les autorités compétentes désignées et la Commission.

Amendement 100
Proposition de directive
Article 15 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. La Commission dresse une liste des autorités compétentes dont la désignation lui a été notifiée conformément au paragraphe 1 et la publie au Journal officiel de l'Union européenne.

Amendement

2. La Commission dresse une liste des autorités compétentes, ***y compris, le cas échéant, du bureau de liaison unique,*** dont la désignation lui a été notifiée conformément au paragraphe 1 et la publie au Journal officiel de l'Union européenne.

Or. en

Amendement 101
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 1 – alinéa 1 – point f bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(f bis) une déclaration contenant les types de litiges couverts par les procédures de REL;

Or. en

Amendement 102
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 1 – alinéa 1 – point g

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g) une déclaration contenant les éléments nécessaires pour établir leur compétence;

supprimé

Or. en

Amendement 103
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 1 – alinéa 1 – point h

Texte proposé par la Commission

(h) une déclaration motivée **reposant sur une auto-évaluation de l'organe de REL, attestant sa qualité d'organe** de REL relevant de la présente directive et **sa conformité aux exigences établies au chapitre II.**

Amendement

(h) une déclaration motivée **déterminant si l'organe est considéré comme un organe** de REL relevant de la présente directive et **s'il répond aux critères de qualité établis au chapitre II.**

Or. en

Amendement 104
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

2. Les États membres veillent à ce que les organes de REL transmettent **au moins une fois par an** aux autorités compétentes les informations suivantes:

Amendement

2. Les États membres veillent à ce que les organes de REL transmettent, **tous les deux ans**, aux autorités compétentes les informations suivantes:

Or. en

Amendement 105
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 2 – point e

Texte proposé par la Commission

(e) **des statistiques significatives montrant la manière dont les professionnels ont recours au règlement extrajudiciaire** pour leurs litiges avec les consommateurs;

Amendement

(e) **le nombre de professionnels qui** ont recours au **REL** pour leurs litiges avec les consommateurs;

Or. en

Amendement 106
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 2 – point f

Texte proposé par la Commission

(f) les problèmes *récurrents* qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels;

Amendement

(f) les problèmes *systematiques qui se posent fréquemment et* qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels;

Or. en

Amendement 107
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 2 – point g

Texte proposé par la Commission

(g) *le cas échéant*, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'organes de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers;

Amendement

(g) une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'organes de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, *le cas échéant*;

Or. en

Amendement 108
Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 2 – point h

Texte proposé par la Commission

(h) une *auto-évaluation* de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'organe et les moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Amendement

(h) une *évaluation* de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'organe et les moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Or. en

Amendement 109
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

1. Chaque autorité compétente évalue, sur la base d'une évaluation **d'une évaluation indépendante objective et** des informations reçues conformément à l'article 16, paragraphe 1, si les organes de REL dont les informations lui ont été communiquées répondent à la qualité d'organe de REL relevant de la présente directive et satisfont aux **critères de qualité établis** au chapitre II.

Or. en

Amendement 110
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 2 – alinéa 1

Texte proposé par la Commission

Chaque autorité compétente dresse, sur la base de l'évaluation prévue au paragraphe 1, une liste des organes de REL qui satisfont aux conditions établies au paragraphe 1.

Amendement

Chaque autorité compétente dresse, sur la base de l'évaluation prévue au paragraphe 1, une liste des organes de REL qui satisfont aux conditions établies au paragraphe 1. **L'autorité compétente ne refuse pas d'informer et de reconnaître un organe de REL si celui-ci répond aux exigences établies dans la présente directive.**

Or. en

Amendement 111
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 2 – alinéa 2 – point d

Texte proposé par la Commission

(d) les éléments nécessaires pour établir leur compétence;

Amendement

supprimé

Or. en

Amendement 112
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 2 – alinéa 2 – point d bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d bis) les secteurs et les catégories de litiges couverts par chaque organe de REL;

Or. en

Amendement 113
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 2 – alinéa 2 – point e

Texte proposé par la Commission

Amendement

(e) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant; ***et***

(e) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, ***ainsi qu'une déclaration de l'organe de REL déterminant si la procédure de REL est ou peut être conduite dans le cadre d'une procédure orale ou écrite;***

Or. en

Amendement 114
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 2 – alinéa 3

Texte proposé par la Commission

Amendement

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

Chaque autorité compétente notifie la liste à la Commission. Conformément à l'article 16, paragraphe 1, deuxième alinéa, ***si des changements sont notifiés à l'autorité compétente***, la liste est immédiatement mise à jour et les informations concernées sont notifiées à la Commission. ***Si un organe de REL ne***

répond plus aux exigences établies dans la présente directive, l'autorité compétente le supprime de la liste.

Or. en

Justification

Il y a lieu de veiller à ce que les États membres enregistrent et mettent à jour régulièrement les informations en cas de modification relative aux organes de REL.

Amendement 115
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes, la liste et ses mises à jour sont communiquées à la Commission par le bureau de liaison unique.

Or. en

Justification

Afin d'éviter la charge administrative et bureaucratique, il est essentiel, si plusieurs autorités compétentes ont été désignées par les États membres, que le bureau de liaison unique transmette à la Commission la liste ainsi que toute mise à jour de celle-ci.

Amendement 116
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

Amendement

3. La Commission dresse une liste des organes de REL dont les informations lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 et la met à jour chaque fois que des changements lui sont notifiés conformément au paragraphe 2, troisième alinéa, deuxième phrase. La Commission publie cette liste, ainsi que ses mises à jour,

3. La Commission dresse une liste des organes de REL **notifiés** dont les informations lui ont été communiquées conformément au paragraphe 2 et la met à jour chaque fois que des changements lui sont notifiés conformément au paragraphe 2, troisième alinéa, deuxième phrase. La Commission publie cette liste,

et la transmet aux autorités compétentes *et* aux États membres.

ainsi que ses mises à jour, et la transmet aux autorités compétentes, aux États membres, *aux associations de consommateurs et aux associations commerciales, ainsi qu'au réseau des centres européens des consommateurs.*

Or. en

Amendement 117
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 3 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

3 bis. Les organes de REL notifiés qui figurent dans la liste de la Commission sont facilement reconnaissables par un label de qualité européen, qui garantit aux consommateurs que l'organe de REL concerné répond aux critères de qualité établis dans la présente directive. Si un organe de REL est supprimé de la liste de la Commission, le label de qualité européen n'est plus applicable.

Or. en

Justification

Afin de lever les doutes et de renforcer la confiance des consommateurs dans le système, un label de qualité européen facilement reconnaissable sera créé afin de garantir que les organes de REL répondent aux normes de qualité imposées par la présente directive. Ce label de qualité devrait être retiré immédiatement lorsque l'organe ne figure plus sur la liste de la Commission.

Amendement 118
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

Amendement

4. Chaque autorité compétente publie la liste actualisée des organes de REL visée

4. Chaque autorité compétente publie la liste actualisée des organes de REL visée

au paragraphe 3 sur son site web *ou par tout autre moyen qu'elle juge approprié.*

au paragraphe 3 sur son site web *et, le cas échéant, sur un support durable.*

Or. en

Amendement 119
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 5 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

5. **Tous les deux ans**, chaque autorité compétente publie un rapport sur le fonctionnement et l'évolution des organes de REL. Particulièrement, le rapport:

Amendement

5. **Au plus tard le 31 décembre 2015 et ensuite tous les trois ans**, chaque autorité compétente publie un rapport sur le fonctionnement et l'évolution des organes de REL. Particulièrement, le rapport:

Or. en

Amendement 120
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 5 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) indique les éventuels domaines dans lesquels les procédures de REL ne portent pas encore sur des litiges relevant de la présente directive;

Amendement

(a) indique les éventuels domaines *et secteurs* dans lesquels les procédures de REL ne portent pas encore sur des litiges relevant de la présente directive;

Or. en

Amendement 121
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 5 – point d

Texte proposé par la Commission

(d) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement des organes de REL, s'il y a lieu.

Amendement

(d) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le *bon* fonctionnement des organes de REL, s'il y a lieu.

Amendement 122
Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 5 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

5 bis. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes, le rapport est publié par le bureau de liaison unique. Ledit rapport englobe tous les organes de REL de l'État membre concerné.

Or. en

Amendement 123
Proposition de directive
Article 23

Texte proposé par la Commission

Amendement

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

Au plus tard le ...* et ensuite 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 organes de REL et l'incidence de la présente directive sur les consommateurs et les professionnels. **Il** est assorti, le cas échéant, de propositions de modification de la présente directive.

*JO: veuillez insérer la date: cinq ans après l'entrée en vigueur de la présente directive.

Or. en

EXPOSÉ DES MOTIFS

Introduction

La proposition de directive de la Commission relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) a pour vocation de constituer un outil facile, rapide et peu onéreux de règlement des litiges liés à la vente de biens ou à la prestation de services dans l'Union européenne. Une fois mise en œuvre, la directive à l'examen permettra aux consommateurs résidant dans l'Union de recourir à un organe de REL de qualité s'ils rencontrent des problèmes liés à l'achat de biens ou de services, qu'ils soient de nature intérieure ou transfrontalière, à un professionnel établi dans un État membre de l'Union.

Contexte

Si la protection des consommateurs a été améliorée depuis la création du marché unique, il subsiste des "insuffisances" qui compliquent la vie des citoyens, et notamment des consommateurs et des PME. Comme le demande la résolution du Parlement du 25 octobre 2011 sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales¹ et la résolution du Parlement du 20 mai 2010, intitulée "Donner un marché unique aux citoyens-consommateurs"², ainsi que l'acte pour le marché unique, tous les citoyens devraient pouvoir circuler et exercer leurs droits, et notamment acheter des biens et des services à des professionnels établis dans d'autres États membres, dans l'ensemble du marché unique.

Le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne engagent l'Union à assurer un niveau de protection élevé des consommateurs. Le traité FUE dispose que le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée.

La Commission a émis sa première recommandation sur les modes de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation il y a quatorze ans. Néanmoins, les mesures adoptées au niveau national se sont révélées insuffisantes, étant donné que de nombreux citoyens n'ont toujours pas accès à un mode de REL efficace dans certains secteurs et certaines régions. Il y a lieu, dès lors, de prendre des mesures au niveau européen afin d'assurer un niveau minimal d'harmonisation et de garantir que les consommateurs de toute l'Union bénéficient du même niveau élevé de protection.

REL et marché intérieur

Actuellement, l'absence de modes de règlement des litiges faciles, peu onéreux et rapides constitue un obstacle pour de nombreux citoyens au sein du marché unique. Les consommateurs perdent environ 0,4 % du PIB européen en raison de ces problèmes, mais seuls 5 % des consommateurs ont eu recours à un organe de REL en 2010, et seuls 9 % des

¹ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2011)0449.

² JO C 161 E du 31.5.2011.

professionnels déclarent avoir déjà eu recours à un organe de ce type. Les consommateurs ne font des achats dans les pays frontaliers que s'ils sont sûrs de pouvoir obtenir réparation s'ils rencontrent des problèmes avec les biens et les services qu'ils ont achetés. Les professionnels, et notamment les PME, sont également réticents à conclure des affaires dans d'autres pays, car ils hésitent à être confrontés aux systèmes juridiques d'autres États membres. Il est, dès lors, primordial que la directive à l'examen couvre les litiges non seulement transfrontaliers, mais également intérieurs.

Par ailleurs, le commerce en ligne est devenu un pilier important de l'activité économique à l'intérieur de l'Union, mais de nombreux consommateurs et professionnels hésitent à acheter ou à vendre en ligne parce qu'ils craignent de ne pas avoir accès à un recours en cas de litige. Un mode de règlement extrajudiciaire des litiges, qui soit bien intégré et développé en ligne, permettra aux citoyens d'avoir la confiance nécessaire pour profiter pleinement des avantages du commerce électronique. La plateforme de RLL, qui l'accompagne, est un outil qui offrira aux consommateurs et aux professionnels un guichet unique pour le règlement extrajudiciaire des litiges en ligne, fondé sur l'existence d'organes de REL de qualité dans toute l'Union.

En outre, la nécessité de prendre des mesures législatives décisives dans ce domaine est d'autant plus impérieuse, car il est vital de renforcer les capacités des consommateurs afin de revitaliser le marché unique et, par conséquent, de stimuler la croissance et la création d'emplois. En soi, l'application du REL pour les consommateurs va également dans le sens de la stratégie Europe 2020 et fera partie d'une approche globale destinée à la relance du marché unique.

Objectifs

En substance, la directive à l'examen vise éliminer les trois obstacles les plus significatifs et persistants qui empêchent les consommateurs et les professionnels d'avoir recours à un règlement extrajudiciaire des litiges efficace. Tout d'abord, la couverture du REL demeure partielle aux niveaux sectoriel et géographique. Ensuite, de nombreux consommateurs et professionnels ignorent simplement les avantages d'avoir recours aux modes de règlement extrajudiciaire des litiges, ou ne disposent pas de suffisamment d'information à ce sujet. Enfin, même lorsque des systèmes de REL sont en place, ils varient fortement par leur qualité et ne répondent bien souvent pas aux critères de qualité établis par les recommandations de la Commission.

Le projet de rapport

Le rapporteur salue la proposition de la Commission, qu'il considère comme un cadre de base solide pour parvenir à une couverture complète du REL pour les citoyens. Néanmoins, votre rapporteur s'est attelé à clarifier un certain nombre de mesures contenues dans la proposition, telles que soulignées ci-après, en vue de parvenir à un système équilibré offrant une protection élevée en termes d'indépendance et de qualité des organes de REL, tout en s'assurant qu'ils fonctionnent de manière effective, efficace et transparente.

Champ d'application

Les articles 1 et 2 mettent en lumière le champ d'application et l'objet de la directive à

l'examen. À cet égard, des efforts ont été déployés pour s'assurer d'atteindre l'objectif de couverture complète pour les litiges en matière de consommation, tout en prévoyant pour les consommateurs une procédure de recours de qualité élevée, transparente, efficace et équitable. Les mécanismes de règlement des conflits, actuels et récemment mis en place, qui respectent les normes de qualité minimales établies par la présente directive seront appelées "organes de REL" et recevront ensuite un label européen qui renforcera la confiance des consommateurs. La possibilité pour les professionnels de soumettre un litige contre des consommateurs a été exclue, étant donné que les professionnels disposent de suffisamment de moyens pour apporter une réponse à ces plaintes sans être inclus dans le champ d'application du REL.

Accessibilité

L'article 5 concerne principalement les moyens de rendre accessibles les organes de REL. Le REL devrait être accessible à tous les consommateurs résidant dans l'Union. Le projet de rapport propose, dès lors, que les consommateurs puissent accéder aux informations nécessaires et soumettre un litige tant hors ligne qu'en ligne. De plus, votre rapporteur a ajouté une clause qui ne permet pas qu'une affaire soit rejetée sous prétexte qu'elle est abusive, malveillante, ou qu'elle a déjà été entendue par un autre organe de REL, à moins qu'une justification raisonnable soit apportée à toutes les parties.

Indépendance

La crédibilité du REL est capitale. Outre l'exigence selon laquelle les personnes chargées du REL sont impartiales, votre rapporteur propose également d'introduire l'exigence selon laquelle ces personnes doivent aussi être indépendantes par rapport à toutes les parties au litige, ce qui garantira que la conclusion n'est pas biaisée et est équitable pour les deux parties. Le projet de rapport propose également un nouvel article sur l'indépendance, qui crée des clauses de sauvegarde solides destinées à s'assurer que les associations de consommateurs et les associations professionnelles sont associées de manière égale à la gouvernance liée au REL. Afin d'accroître l'indépendance du REL, pour lequel la ou les personne(s) en charge de la procédure sont employées par une association professionnelle, le projet de rapport propose qu'elles soient désignées par un organe collégial, que leur durée de travail soit fixée et qu'elles ne reçoivent pas d'instruction de la part du professionnel ou d'un représentant de celui-ci.

Transparence

L'article 7 définit des exigences minimales de transparence qui doivent être respectées par les organes de REL. Un niveau élevé de transparence améliorera la crédibilité des organes de REL parmi les consommateurs et les entreprises, mais apportera également des informations qui pourraient aider à améliorer continuellement le fonctionnement de ces organes. Il conviendrait notamment de publier des "décisions exemplaires", qui faciliteraient l'échange des meilleures pratiques et encouragerait les professionnels à améliorer les normes.

Efficacité

En termes d'orientation, le REL devrait être facile, rapide, accessible et pas trop bureaucratique. En d'autres termes, il doit présenter des avantages non négligeables par rapport aux structures de règlement des litiges traditionnelles, telles que les cours et tribunaux,

à défaut de quoi les consommateurs n'y auront pas recours. Votre rapporteur propose, dès lors, que les organes de REL qui fonctionnent correctement devraient normalement trancher un litige dans un délai de 90 jours à compter de la date d'ouverture officielle de la procédure. Le dépassement de ce délai ne peut être laissé à la discrétion des personnes chargées de la procédure de REL que s'il est nécessaire pour garantir la qualité du règlement du litige lorsqu'il s'agit d'un différend particulièrement complexe ou technique.

Liberté et légalité

Il est primordial que les droits juridiques des citoyens soient protégés, a fortiori lorsque les organes de REL imposent des solutions contraignantes. Les États membres devraient avoir la possibilité, s'ils le souhaitent, d'autoriser les organes de REL à prononcer des décisions contraignantes pour une ou toutes les parties au litige. Néanmoins, votre rapporteur a proposé d'introduire un nouvel article afin de protéger le droit des deux parties à être informées d'une décision contraignante et à choisir de l'accepter ou non. En outre, les consommateurs ne peuvent pas être soumis à une décision contraignante si elle a été convenue avant le début du litige et si elle prive le consommateur de ses droits à saisir la justice. L'article supplémentaire renforcerait les droits des citoyens dans le cadre de procédure de REL qui vise à régler les litiges en imposant des décisions, en s'assurant que le consommateur ne peut être privé de la protection prévue par les dispositions obligatoires du droit de l'État membre dans lequel l'organe de REL est établi.

Information

Le principal défaut de taille du système de règlement des litiges actuel est le fait que peu de citoyens ont connaissance de ces procédures et des avantages qu'elles présentent. L'article 10 vise à remédier à ce problème en demandant aux professionnels de publier, sur leur site internet, des informations à l'intention des consommateurs sur les organes de REL par lesquels ils sont couverts, ainsi que dans les termes et conditions des contrats et dans d'autres documents pertinents. Votre rapporteur est d'avis que, pour que cette initiative soit concluante, il est capital de fournir aux citoyens des informations pertinentes et claires sur les modalités d'accès au REL. Le projet de rapport invite, dès lors, les professionnels à fournir de telles informations dans une large gamme de documents, sans introduire d'exigences qui représenteraient une charge trop lourde, notamment pour les microentreprises et les PME.

Conclusion

Le projet de rapport opte pour une approche en trois temps. Dans un premier temps, il s'agit de trouver une solution à la couverture actuellement partielle du REL en élaborant un cadre solide pour le développement d'organes de REL pour les consommateurs, ce qui garantira une couverture complète. Dans un deuxième temps, il s'agit de remédier à la méconnaissance de nombreux consommateurs et professionnels par rapport aux procédures de REL, en demandant aux professionnels de fournir suffisamment d'informations concernant le REL sur leurs sites internet et dans leurs documents. Dans un troisième temps, enfin, l'harmonisation des critères de qualité signifiera que, peu importe où les consommateurs se situent dans l'Union au moment de leur achat, ils pourront avoir recours à une procédure de REL de qualité, impartiale, indépendante, équitable et transparente.

