



Bruxelles, le 17.10.2023
C(2023) 7019 final

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 17.10.2023

**concernant les exigences de qualité applicables aux procédures de règlement des litiges
proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de
l'Union**

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 17.10.2023

concernant les exigences de qualité applicables aux procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE¹ garantit aux consommateurs de l'Union l'accès à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après «REL») de grande qualité en vue de la résolution des litiges de nature contractuelle résultant de la vente de biens ou de la prestation de services par des professionnels établis dans l'Union à des consommateurs résidant dans l'Union.
- (2) La récente évaluation de cette directive a permis de conclure qu'un nombre croissant de consommateurs se tournaient vers les places de marché en ligne pour acheter des biens et des services et avaient recours aux procédures de règlement des litiges qu'elles proposent dans le cadre de leurs services. Ces procédures n'étant pas régies par la directive 2013/11/UE, leur caractère équitable ne peut être établi. Afin de garantir un traitement équitable et le niveau de diligence professionnelle le plus élevé aux consommateurs recourant à ces procédures de règlement des litiges, il est recommandé que celles-ci respectent les critères de qualité pertinents énoncés dans la directive 2013/11/UE.
- (3) L'évaluation de la directive 2013/11/UE a également révélé que les procédures de REL transfrontalières étaient rarement utilisées, en raison des nombreux obstacles rencontrés lors de l'utilisation de ces procédures dans un contexte transfrontalier. Certaines organisations professionnelles proposent des systèmes de règlement des litiges transfrontaliers qui ne sont pas liés à des procédures de REL nationales spécifiques. Afin de garantir aux consommateurs un niveau de protection cohérent, il convient de recommander que ces organisations professionnelles respectent autant que possible les critères de qualité pertinents énoncés dans la directive 2013/11/UE.
- (4) Les places de marché en ligne et les organisations professionnelles qui proposent des procédures de règlement des litiges dans le cadre de leurs services devraient informer les consommateurs et les professionnels des principales caractéristiques de ces procédures avant le début de celles-ci, de façon à permettre aux parties de se prononcer sur la poursuite ou l'abandon de leur action au moyen d'un tel mécanisme. Les places de marché en ligne et les organisations professionnelles devraient en outre publier régulièrement des rapports comportant une autoévaluation de leurs procédures en ce qui concerne le respect des exigences énoncées dans la présente

¹ JO L 165 du 18.6.2013, p. 63.

recommandation. Le recours à des procédures automatisées aux fins du règlement des litiges devrait être rendu public, et les consommateurs et les professionnels devraient être habilités à exiger que l'issue de la procédure soit examinée par une personne physique,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

OBJECTIF DE LA RECOMMANDATION

1. La présente recommandation vise à promouvoir des critères de qualité élevée en ce qui concerne les procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union, en garantissant l'efficacité et l'équité de ces procédures, ainsi que les compétences, l'indépendance et l'impartialité des personnes physiques chargées de celles-ci.

DÉFINITIONS

2. Les termes définis dans la directive 2013/11/UE ont la même signification lorsqu'ils sont utilisés dans la présente recommandation. En outre, on entend par:
 - (a) «place de marché en ligne», un service intermédiaire utilisant une interface en ligne qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels en vue de la vente de produits ou de services;
 - (b) «organisation professionnelle de l'Union», toute organisation professionnelle dont les membres sont établis dans différents États membres;
 - (c) «procédures de règlement des litiges», toute procédure proposée par une place de marché en ligne ou une organisation professionnelle de l'Union en vue du règlement des litiges:
 - ayant trait à des obligations contractuelles découlant de contrats de vente, y compris de contrats portant sur la fourniture de contenus numériques, ou de contrats de service, et/ou
 - liés aux droits des consommateurs résultant d'actes de l'Union relatifs aux phases pré- et post-contractuelles de tels contrats,

qui opposent un consommateur résidant dans l'Union et un professionnel proposant des biens, des contenus numériques ou des services à des consommateurs résidant dans l'Union.

OBJET

3. Il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union prévoyant des procédures de règlement des litiges dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels dans le cadre de leurs services appliquent les critères de qualité pertinents énoncés dans la directive 2013/11/UE afin de proposer un règlement équitable et impartial des litiges.

COMPÉTENCES, INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ

4. Plus précisément, conformément à l'article 6 de la directive 2013/11/UE, il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union s'efforcent de veiller à ce que les personnes physiques chargées des procédures de règlement des litiges aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Il est recommandé qu'elles s'assurent à cet effet que ces personnes:
- (a) possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit applicable;
 - (b) ne reçoivent pas d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci;
 - (c) soient rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec l'issue de la procédure.

EFFICACITÉ

5. Conformément à l'article 8 de la directive 2013/11/UE, il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union veillent à ce que leurs procédures de règlement des litiges soient efficaces et visent à satisfaire aux exigences suivantes:
- (a) la procédure de règlement des litiges est disponible et aisément accessible en ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent;
 - (b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou à un conseiller juridique, mais la procédure ne prive pas les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;
 - (c) la procédure de règlement des litiges est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs;
 - (d) la place de marché en ligne ou l'organisation professionnelle de l'Union qui a été saisie d'une plainte notifie le litige aux parties dès réception de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la plainte;
 - (e) l'issue de la procédure de règlement des litiges est communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par la place de marché en ligne ou l'organisation professionnelle de l'Union. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

ÉQUITÉ

6. Conformément à l'article 9 de la directive 2013/11/UE, il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union veillent à ce que, dans leurs procédures de règlement des litiges:

- (a) chaque partie ait la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de la place de marché en ligne ou de l'organisation professionnelle de l'Union les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos;
 - (b) chaque partie soit informée du fait qu'elle n'est pas tenue de faire appel à un avocat ou à un conseiller juridique mais qu'elle peut solliciter un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;
 - (c) les parties soient informées de l'issue de la procédure de règlement des litiges par écrit ou sur un autre support durable, et reçoivent une déclaration exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.
7. Il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union veillent à ce que:
- (a) les parties aient la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Il est recommandé qu'elles soient informées de ce droit avant le début de la procédure;
 - (b) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées:
 - i) qu'elles ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;
 - ii) que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;
 - iii) que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal;
 - (c) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées des conséquences juridiques liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution;
 - (d) les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'elles acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

RECOMMANDATIONS SUPPLÉMENTAIRES

8. Il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union veillent à rendre public le recours à des procédures automatisées de règlement des litiges et à accorder aux parties au litige le droit de demander que l'issue de la procédure soit examinée par une personne physique.
9. Il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union publient régulièrement des rapports d'autoévaluation, couvrant des périodes n'excédant pas deux ans, sur la manière dont les critères de qualité énoncés dans la présente recommandation ont été appliqués. Ces informations devraient être disponibles sur leur site web.
10. Il est recommandé que les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union informent les consommateurs et les professionnels, avant

le début de la procédure de règlement des litiges, des principaux éléments de celle-ci et des règles de procédure appliquées, tels que les langues utilisées, les documents nécessaires, la durée moyenne de la procédure et les coûts éventuels. Elles devraient également indiquer clairement les motifs pour lesquels elles peuvent refuser de traiter un litige particulier.

11. Il est recommandé que les États membres contribuent à la communication de la présente recommandation aux places de marché en ligne et aux organisations professionnelles de l'Union qui proposent des procédures de règlement des litiges aux consommateurs résidant sur leur territoire respectif.

DESTINATAIRES

12. Les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union proposant des procédures de règlement des litiges entre professionnels et consommateurs résidant dans l'Union, ainsi que les États membres, sont destinataires de la présente recommandation.

Fait à Bruxelles, le 17.10.2023

Par la Commission
Didier Reynders
Membre de la Commission

