

Avis du Comité économique et social européen sur la «Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)»

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Rapporteur: **M. Jorge PEGADO LIZ**

Le 13 décembre 2011 et le 14 décembre 2011, respectivement, le Parlement européen et le Conseil ont décidé, conformément à l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, de consulter le Comité économique et social européen sur la

«Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)»

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD).

La section spécialisée «Marché unique, production et consommation», chargée de préparer les travaux du Comité en la matière, a adopté son avis le 9 mars 2012.

Lors de sa 479^e session plénière des 28 et 29 mars 2012 (séance du 28 mars 2012), le Comité économique et social européen a adopté le présent avis par 117 voix pour et 6 abstentions:

1. Conclusions et recommandations

1.1 Le CESE, qui demande depuis longtemps l'adoption d'une initiative de cette nature, accueille avec satisfaction la proposition de la Commission à l'examen et marque son accord sur l'instrument juridique choisi, à savoir le règlement.

1.2 Le CESE est toutefois d'avis que la base juridique la plus indiquée serait l'article 169, paragraphe 2, alinéa b et paragraphe 4 du traité, et non pas l'article 114, ainsi que les articles 38 et 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE.

1.3 Le CESE se félicite de la déclaration expresse de la Commission, selon laquelle ce système n'a pas pour vocation de priver les parties du droit à former un recours devant les tribunaux ni à se substituer aux procédures judiciaires, pour autant qu'elles y aient recours.

1.4 Toutefois, le CESE considère que la proposition manque d'ambition et même que son titre est trompeur; elle se situe très en deçà de ce que l'on pourrait espérer et de ce qui est souhaitable et réalisable, notamment pour ce qui concerne l'utilisation de toute une série de moyens technologiques et de systèmes d'information électronique existants et éprouvés de règlement en ligne des litiges (RLL) de deuxième génération.

1.5 Ainsi, le CESE recommande-t-il à la Commission de considérer cette proposition comme un premier pas vers la résolution effective de litiges en ligne et de développer sans tarder les potentialités du système de sorte à y inclure toute l'innovation technologique compatible avec les impératifs de certitude et de sécurité juridiques, même si cela implique la création «ex novo» d'un système spécifique et autonome européen de RLL pour les transactions transfrontalières.

1.6 Le CESE estime qu'il n'est pas justifié d'exclure du système les litiges qui ne sont pas transfrontaliers ou ceux qui ne surviennent pas exclusivement à l'occasion d'une transaction transfrontalière de commerce électronique (litiges hors-ligne).

1.7 Le CESE n'est pas d'accord avec le fait que ces mécanismes puissent inclure les réclamations de commerçants à l'encontre de consommateurs.

1.8 Le CESE recommande que soit explicitement formulée la possibilité pour les parties concernées de se faire représenter par des avocats ou par des tiers, c'est-à-dire plus précisément des associations qui représentent les intérêts des consommateurs lorsqu'ils introduisent des réclamations en ligne.

1.9 Le CESE invite instamment la Commission à préciser de quelle manière les questions plus complexes qui peuvent se poser dans le cadre de certains litiges en ligne, comme la discussion sur les clauses contractuelles abusives ou la loi applicable aux contrats, pourront être résolues par la plate-forme.

1.10 Le CESE émet de sérieux doutes quant au caractère réaliste des délais prévus et craint que les rendre obligatoires ait pour effet, outre les difficultés pratiques prévisibles liées au respect de ces délais, de contribuer à discréditer le système dont l'un des principaux objectifs est précisément de garantir la rapidité et l'efficacité.

1.11 Le CESE propose de relier cette plate-forme en ligne à un «registre des réclamations en ligne» que les sites Internet des commerçants en ligne devraient mettre à disposition.

1.12 Le CESE recommande que la Commission adopte un système d'assurance de la qualité pour le système qui sera créé; il propose aussi la mise en place par des organes accrédités et autorisés d'un système de labels de confiance pour les opérateurs économiques qui font connaître (sur leur site Internet) et qui promeuvent le règlement des litiges par l'intermédiaire de cette plate-forme; il préconise également que l'on fasse figurer, dans les codes de conduite, une référence au règlement des litiges par le moyen de cette plate-forme en ligne.

1.13 Le CESE recommande que la question du financement de ce système soit abordée expressément et frontalement, compte tenu du fait que les associations de consommateurs et certains États membres n'ont pas les moyens de supporter les coûts accrus que représente la mise en œuvre de ce système. Il s'agit d'une considération essentielle si l'on veut garantir l'impartialité et l'indépendance du système.

1.14 Le CESE considère que trop d'aspects essentiels de l'instrument juridique et du fonctionnement du système sont remis à de futurs actes d'exécution ou actes délégués, dans une mesure qui dépasse largement les limites établies à l'article 290 du traité et estime que cela a des conséquences sur la sécurité et la certitude juridiques du dispositif.

1.15 Le CESE est d'avis qu'il y a lieu de revoir et d'améliorer la teneur de certaines dispositions de telle sorte qu'elles soient plus claires, moins ambiguës et plus efficaces, et recommande à la Commission de tenir compte de ses observations particulières.

2. Contenu essentiel de la proposition de la Commission

2.1 Considérant que pour bon nombre d'entre eux, les organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) ne prévoient pas la possibilité pour les consommateurs européens de réaliser en ligne la totalité des procédures;

Considérant que le manque de moyens efficaces de réparation dans les cas de réclamations qui résultent de transactions transfrontalières de consommation en ligne entraîne des conséquences dommageables pour les consommateurs et pour les entreprises;

Considérant que le contenu et les conclusions de plusieurs études réalisées sur demande et concernant ce sujet plaident en faveur de la mise en place d'un appui généralisé au développement d'outils permettant le règlement en ligne des litiges de consommation (RLL), par le moyen d'une action à mener au niveau de l'UE;

Considérant que les résultats de l'analyse d'impact SEC(2011) 1408 final, en date du 29 novembre 2011, indiquent que seule une combinaison de deux instruments relatifs au REL et au RLL peut garantir un accès à des moyens extrajudiciaires impartiaux, transparents et efficaces de régler des litiges de consommation liés à des transactions commerciales transfrontalières électroniques;

Avec la présente proposition de règlement, la Commission entend établir un système de RLL au niveau de l'ensemble de l'UE, de manière à faciliter le règlement en ligne des litiges de

consommation liés à la vente transfrontalière de biens ou à la prestation transfrontalière de services par voie électronique entre un commerçant et un consommateur.

2.2 Dans ce but, la Commission utilise exclusivement comme base juridique l'article 114 du TFUE, qui vise la réalisation du marché intérieur, avec pour objectif de:

- a) créer une «plate-forme européenne de règlement en ligne des litiges» (plate-forme de RLL) sous la forme d'un site Internet interactif, gratuit et accessible en ligne, dans toutes les langues officielles de l'UE. Ce site offrira un guichet unique aux consommateurs et aux commerçants qui souhaitent régler de manière extrajudiciaire un litige survenu exclusivement à l'occasion d'une transaction transfrontalière de commerce électronique, entre des parties qui sont toutes domiciliées ou résidentes dans des États membres différents à l'intérieur de l'UE;
- b) constituer un «réseau de facilitateurs pour le RLL», consistant en un point de contact de RLL par État membre, à savoir l'autorité compétente désignée conformément à la directive RELC comme chargée d'apporter une aide au règlement des litiges transmis par l'intermédiaire de cette plate-forme.

2.3 Le règlement proposé s'appliquera uniquement aux litiges survenant entre commerçants et consommateurs suite à une vente transfrontalière de biens ou à une prestation transfrontalière de services réalisées en ligne.

2.4 Le système à mettre en place devra se fonder sur les organes qui existent déjà en matière de REL, dans le respect des traditions juridiques des États membres pour ce qui concerne les règles nationales respectives de procédure, notamment en matière de coûts, tout en se conformant à un ensemble de normes communes de fonctionnement, en vue de préserver leur efficacité et leur rapidité. Ce système ne fait obstacle au fonctionnement d'aucun organe compétent en matière de REL existant déjà dans l'UE, et n'empêche pas non plus les organes compétents dans le domaine du REL de régler des litiges transfrontaliers qui leur sont soumis par d'autres moyens que la plate-forme de RLL.

2.5 Les procédures de RLL n'ont pas pour objet de se substituer aux procédures judiciaires, ni de priver les consommateurs ou les commerçants de leurs droits à demander réparation par la voie judiciaire. Le règlement proposé s'appliquerait à tous les organes qui offrent, à titre permanent, des moyens de règlement des litiges sous forme d'une procédure de REL, y compris les procédures d'arbitrage institutionnalisées qui ne sont pas créées de façon ad hoc.

3. Observations générales

3.1 Dans certains de ses avis les plus récents, notamment suite à l'adoption de la stratégie numérique⁽¹⁾, des 50 mesures proposées⁽²⁾ et des 12 leviers pour le marché intérieur⁽³⁾, le CESE a appelé à la création d'un système de règlement des litiges en ligne, et il ne peut donc que se féliciter de cette initiative de la Commission. Le Comité marque aussi son accord sur l'instrument juridique choisi par la Commission, à savoir le règlement.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 Pour ce qui est de la base juridique, le CESE est d'avis que par-delà le simple achèvement du marché intérieur, l'enjeu dont il s'agit ici est la création d'un instrument de protection des consommateurs, raison pour laquelle la base juridique la plus indiquée, si l'article 81 n'était pas adopté, serait l'article 169, paragraphe 2, alinéa b et paragraphe 4 du TFUE, et pas seulement l'article 114, ainsi que les articles 38 et 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE.

3.3 Le CESE accueille avec satisfaction le fait que la Commission précise clairement que la création d'un tel système ne devrait priver ni les consommateurs, ni les commerçants, de leurs droits à demander réparation devant les tribunaux, s'ils le souhaitent, et que le système ne devrait pas non plus se substituer au fonctionnement normal des procédures judiciaires.

3.4 Le CESE constate avec satisfaction que la notion de consommateurs a été élargie, dans le même sens que la proposition de directive RELC, et dans la continuité de la nouvelle directive «droits des consommateurs»⁽⁴⁾, de manière à étendre son champ d'application aux contrats à double finalité, dans lesquels l'objet commercial n'est pas prédominant dans le contexte global du contrat. Toutefois, le CESE souhaiterait que cette notion apparaisse sous une forme explicite dans le texte de la directive.

3.5 Le CESE prend acte du souci de la Commission de respecter les traditions juridiques des États membres et de ne pas essayer de remplacer ou d'amoindrir le rôle que jouent les procédures de REL dans le cadre du système, mais doute que cela constitue un progrès significatif dans le sens de la dématérialisation des litiges, qui consisterait à permettre que ceux-ci puissent être traités en ligne.

3.6 Le CESE reconnaît qu'en pratique, cette proposition se limite à mettre en place une sorte de «cachet postal électronique» ou de «boîte aux lettres en ligne» à laquelle l'on adresse les réclamations, lesquelles sont transmises, après un processus de tri purement formel, aux différents organes de REL; on obtient ainsi un système d'acheminement pesant, bureaucratique et administratif.

3.7 Le CESE est d'avis que la proposition manque d'ambition et se situe très en deçà de ce que l'on pourrait espérer et de ce qui est souhaitable et réalisable, notamment pour ce qui concerne:

- a) le Plan d'action pluriannuel 2009-2013 relatif à l'e-Justice européenne⁽⁵⁾;
- b) le document novateur de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international⁽⁶⁾ (UNCITRAL), A/CN.9/706, intitulé: «Travaux futurs possibles concernant le règlement en ligne des différends dans les opérations de commerce électronique internationales»;
- c) l'exclusion des litiges qui ne sont pas uniquement à caractère transfrontalier, ce qui oblige les États membres qui le souhaitent à mettre en place des systèmes purement nationaux pour traiter de litiges transfrontaliers, même si les parties concernées sont de nationalités différentes, mais se trouvent, par hasard, résider de façon permanente ou temporaire dans le même État membre;

d) l'exclusion des litiges qui ne surviennent pas exclusivement à l'occasion de transactions réalisées par des moyens électroniques (autrement dit, «hors ligne»), faute d'avoir adopté la définition plus large du commerce électronique qui figure dans la directive 2000/31/CE, y compris les conflits qui surviennent à l'occasion de communications commerciales en ligne n'aboutissant pas à une transaction. Il existe aussi la possibilité, maintenant reconnue par certains dispositifs de REL, de traiter par des moyens électroniques des litiges qui surviennent à l'occasion de transactions conclues à distance par des moyens non électroniques (par exemple, des ventes par catalogue ou des ventes qui se font à domicile). De surcroît, l'on aurait pu tenir compte des transactions occasionnelles qui se réalisent lors de voyages dans d'autres États membres, dans des cas où les litiges surviennent un certain temps après la conclusion des transactions;

e) le fait de ne pas avoir été en mesure d'adopter ce qu'aujourd'hui, l'on connaît communément sous l'appellation de système de RLL de deuxième génération⁽⁷⁾ (*règlement des litiges en ligne*), dans lequel les technologies (inhérentes à cette plate-forme) jouent un rôle actif et fonctionnent comme un authentique «quatrième intervenant»⁽⁸⁾ (en plus des deux parties et du médiateur/arbitre) dans le processus de règlement en ligne des litiges de consommation; cela permettrait aux parties de communiquer à distance, en temps réel ou avec un décalage, par le moyen des nouvelles technologies de l'information et de la communication, au lieu de devoir être présentes physiquement;

f) l'absence de toute référence à un système d'assurance de la qualité du nouvel instrument, comme la norme ISO 10003 «Lignes directrices relatives à la résolution externe de litiges aux organismes», qui pourrait même servir à l'établissement d'un prospectus d'information normalisé sur le fonctionnement du mécanisme ou à une «liste de contrôle» où pourraient être répertoriées les réclamations à l'encontre de professionnels.

3.8 Bien que le règlement attribue à la plate-forme de RLL la fonction «de permettre aux parties et à l'organe de REL de suivre la procédure de règlement en ligne des litiges» (article 5, paragraphe 3, alinéa d), le CESE aurait espéré que l'on pose les bases d'un système de RLL qui contribue à la légitimité de la justice en ligne ou de la justice électronique; le CESE espérait également que le système soit construit pour être en mesure de réutiliser et de copier des infrastructures et des ressources technologiques existantes, synchrones ou asynchrones, telles que les «chats», les forums électroniques, les listes de distribution, le courrier électronique, les téléconférences, les audio et vidéoconférences et les salles de médiation virtuelles; il espérait aussi que ce système permettrait d'améliorer les applications en rapport avec la justice et de préconiser l'utilisation d'outils de RLL de première et de deuxième générations pour ce processus (négociation, médiation et arbitrage en ligne), agissant ainsi en faveur de la médiation en ligne entre les parties, et aussi en faveur d'un processus de production plus robuste et de procédures plus facilement observables et prévisibles.

⁽⁴⁾ Directive 2011/83/UE, JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

⁽⁵⁾ JO C 75 du 31.3.2009, p. 1.

⁽⁶⁾ Ce document peut être consulté à l'adresse suivante: http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

⁽⁷⁾ Cf. G. Peruginelli et G. Chiti «Artificial Intelligence Dispute Resolution» (Le règlement des litiges par l'intelligence artificielle) in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents (Actes de l'atelier sur le droit des agents électroniques) – LEA 2002.

⁽⁸⁾ Cf. entre autres, les procédures CYBERSSETTLE (<http://www.cybersettle.com>) SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) et SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Cette dernière a permis de régler plus de 200 000 litiges dans 120 pays, depuis 1999, ECODIR (disponible à l'adresse: <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Néanmoins, même sans avancer vers les modèles de deuxième génération évoqués plus haut, la Commission, afin de répondre aux attentes que suscite cette initiative et d'assurer la réalité des avantages annoncés, aurait dû au moins envisager la possibilité d'inclure dans les fonctions de la plate-forme destinées aux parties intervenant dans un système de RLL des outils d'aide à la décision. Dans ces modèles de deuxième génération, l'utilisation d'outils télématiques et l'aide apportée par l'intelligence artificielle fondée sur des modèles mathématiques facilitent l'élaboration de décisions réglant des litiges grâce à l'évaluation systématique des propositions des parties, celles-ci étant à leur tour soutenues par des agents électroniques dotés d'une égale capacité (des «interfaces intelligentes») dans le cadre d'un processus interactif s'appuyant sur des modèles normalisés de négociation, tels que BATNA («Best Alternative to a Negotiated Agreement»: meilleure solution autre qu'un accord négocié) ou WATNA («Worst Alternative to a Negotiated Agreement»: pire solution autre qu'un accord négocié), et enfin ZOPA («Zone of Possible Agreement»: zone d'accord possible) – comme exemples de systèmes d'aide à la décision, l'on peut citer notamment les systèmes experts, les systèmes d'information fondés sur des affaires passées, les systèmes d'accès à des bases de données informatisées (le raisonnement analogique ou à base de cas dans la littérature technique internationale) et le règlement en ligne des litiges qui se base sur les démarches différentes des parties vis-à-vis du règlement des litiges.

3.10 Le CESE se demande aussi comment la Commission a envisagé le règlement en ligne des litiges pour les affaires qui ne portent pas simplement sur des désaccords commerciaux classiques (lesquels ont trait à des problèmes tels que des produits «défectueux» ou «ne fonctionnant pas correctement», ou bien «des retards de livraison ou des non-livraisons»), mais qui concernent aussi le débat sur les dispositions contractuelles inévitables et sur le droit applicable aux contrats.

3.11 Le CESE apprécierait que soit explicitement formulée la possibilité pour les parties concernées de se faire représenter par des avocats ou par des tiers, c'est-à-dire plus précisément des associations qui représentent les intérêts des consommateurs lorsque ceux-ci introduisent des réclamations en ligne.

3.12 Le Comité constate avec étonnement que la question du financement de ce nouvel instrument n'est pas abordée explicitement ni frontalement, alors même que les associations de consommateurs représentatives ont été d'avis, lors des consultations qui ont eu lieu, qu'il s'agissait là d'une considération essentielle. Certains États membres n'ont pas les moyens de supporter les coûts accrus que représentent la création de nouveaux organes, la formation de «facilitateurs» et d'autres personnels de soutien, la formation et l'assistance à apporter aux consommateurs et l'exécution de nouvelles tâches administratives. Ce problème a été considéré par tous les intervenants comme ayant un caractère crucial si l'on veut garantir l'impartialité et l'indépendance du système.

4. Observations particulières

4.1 Article premier – Objet

Dans l'objet de ce règlement, devrait également être repris le principe de l'accès au droit et à la justice pour les parties. Outre le règlement des litiges, la plate-forme pourrait servir à la

prévention des litiges, en permettant la collecte d'informations pertinentes susceptibles de contribuer à la solution des problèmes.

4.2 Article 2 – Champ d'application

Le CESE apprécierait, pour des raisons économiques, que le règlement soit applicable également aux conflits survenus dans un environnement «hors ligne», compte tenu du fait que dans la manière dont opèrent les divers prestataires de REL, c'est déjà devenu une pratique commune d'utiliser les technologies de l'information à des fins de médiation entre les parties.

Au plan formel, il est proposé de faire figurer la matière des exclusions d'application dans cet article 2, et non pas à l'article 4, où se trouvent les définitions.

4.3 Article 3 – Relation avec les autres textes législatifs de l'Union européenne

Le CESE propose d'inclure les directives sur le commerce électronique, la vente de biens de consommation et les contrats à distance.⁽⁹⁾

4.4 Chapitre II – Plate-forme européenne de règlement en ligne des litiges

Dans l'intérêt d'une plus grande clarté, le CESE préférerait que les éléments relatifs à la conception de la plate-forme et les éléments relatifs aux procédures soient traités dans des chapitres différents.

4.5 Article 5, paragraphe 3, alinéa b)

Le CESE doute de la possibilité, en pratique, pour les parties de choisir un organe de REL, étant donné l'absence de critères permettant d'effectuer ce choix. Il serait aussi raisonnable que les parties elles-mêmes soient en mesure de désigner un organe avec lequel elles auraient déjà travaillé antérieurement.

4.6 Article 5, paragraphe 3, alinéa i)

Le CESE craint que ces informations ne soient pas suffisantes. Le Comité propose qu'en plus des statistiques concernant l'issue des litiges, la plate-forme indique les méthodologies les plus couramment utilisées et fournisse des données statistiques ventilées entre les différents sujets traités. La plate-forme devrait aussi comporter un système de gestion des processus, avec des indicateurs de gestion, et notamment les dossiers qui ont été ouverts, qui sont clôturés ou qui sont en attente, ainsi que la durée de l'affaire et les coûts qui y sont liés. Le CESE est en outre convaincu que le simple fait d'indiquer ou de proposer un ou plusieurs organes de REL aux parties ne garantit pas que soit atteint l'objectif dont le certificat est censé assurer la réalisation, à savoir l'accès à la justice pour les parties. Le CESE souhaite attirer l'attention sur le fait que si une seule des parties n'approuve pas le choix de l'organe de REL proposé, cela pourrait entraîner en définitive l'abandon de la procédure (cf. l'article 7, paragraphe 3, l'article 8, paragraphe 2, alinéa b), et paragraphe 4) ce qui, dans la pratique, condamne le système à l'échec.

⁽⁹⁾ Directive n° 2000/31/CE, JO L 178 du 17.7.2000, p. 1, Directive n° 1999/44/CE, JO L 171 du 7.7.1999, p. 12 et Directive n° 97/7/CE, JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

4.7 Article 6 – Réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges

Le CESE est d'avis que la formule «*règlement en ligne des litiges*» est trompeuse; il conviendrait d'éviter d'utiliser cette formule, parce qu'en fait, il n'est pas possible d'exécuter en ligne le processus de règlement des litiges, cela pouvant se faire uniquement par les méthodes traditionnelles de REL. Seule la réclamation est introduite de manière électronique.

Le CESE est gravement préoccupé à l'idée que ce système pourrait affecter ou mettre en péril la rapidité et l'efficacité mises en avant dans les objectifs du règlement proposé, étant donné qu'il pourrait avoir pour conséquence un excès de formalités administratives, compte tenu du système de redirection en trois phases qui est recommandé et émet de sérieux doutes quant à la possibilité de respecter effectivement le délai limite de trente jours établi à l'article 9, alinéa b). Il convient de noter que jusqu'à ce que les parties s'engagent dans un processus de règlement de litiges proprement dit avec le fournisseur de REL, la réclamation doit être introduite auprès de la plate-forme de manière électronique, puis examinée et proposée aux organes de REL compétents, et redirigée ensuite par les facilitateurs de RLL vers l'organe de REL choisi. Cela entraîne inévitablement pour les parties un allongement de la procédure, provoquant dès lors des coûts liés à des retards ainsi que des coûts d'opportunité.

4.8 Article 7 – Introduction d'une réclamation

Le CESE recommande de tenir compte comme il se doit de la nécessité de donner aux parties la possibilité de faire traduire de façon fiable et à un coût raisonnable la réclamation et les documents annexés. Cette question est d'une importance cruciale pour la réussite du système, mais elle n'est pas abordée dans la proposition, laquelle ne mentionne même pas les technologies de traduction automatisée qui existent déjà et qui devraient être utilisées dans le cadre d'un tel système.

4.9 Article 7, paragraphes 2 et 6

Le CESE voudrait souligner que le document figurant en annexe, et intitulé «Informations à mentionner sur le formulaire de réclamation électronique», est à ce point totalement insuffisant quant à son contenu et à la manière dont on est censé le remplir qu'il n'appelle même pas d'observation.

De l'avis du CESE, le site Internet en question devrait non seulement fournir un formulaire, mais aussi mettre à disposition un manuel en ligne permettant de savoir comment remplir ce formulaire. Il conviendrait que ce manuel contienne des instructions à cet effet (des instructions préalables permettant aux utilisateurs de se familiariser avec le logiciel, ainsi qu'un site intranet d'assistance contenant des instructions, de l'aide et des réponses aux questions fréquemment posées). En outre, il conviendrait de mettre à disposition une zone interactive qui permettrait aux parties d'expliquer quel est leur problème et de recevoir immédiatement des réponses en ligne. Ce site Internet devrait donner la possibilité de décrire oralement les faits, dans les différentes langues, et d'avoir une traduction immédiate, grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de la communication qui existent déjà. Il devrait aussi prévoir un procédé de détection automatique des formulaires contenant des erreurs ou incomplets, qui fournirait les informations nécessaires pour corriger ces erreurs et éviterait de la sorte de devoir introduire une nouvelle réclamation.

Le CESE est d'avis que certaines notions juridiques vagues telles que «suffisantes» (paragraphe 2) et «données pertinentes et non disproportionnées par rapport aux objectifs pour lesquels elles sont collectées» (paragraphe 6) devraient faire l'objet de précisions, de manière à ce que soit assurée une information concrète.

Le Comité voudrait proposer que l'on prévoie non seulement une obligation concernant les moyens employés (mise à disposition d'un formulaire en ligne), mais aussi une obligation de faire en sorte qu'il soit possible de remplir le formulaire de manière intuitive, facile pour le consommateur, simple et directe.⁽¹⁰⁾

De plus, le CESE propose de relier cette plate-forme en ligne à un «registre de réclamations en ligne» que les sites Internet des commerçants en ligne devraient mettre à disposition. Une fois complété, ce formulaire pourrait être transmis directement, automatiquement et électroniquement, par l'intermédiaire d'une interface, à la plate-forme RLL centrale, de manière à garantir que le processus de règlement du litige ait effectivement lieu.

4.10 Article 8, paragraphe 1

Le CESE voudrait faire observer que le consommateur moyen est généralement quelque peu ignorant de l'informatique (en même temps qu'il souffre d'exclusion numérique); le Comité craint que les effets de la sanction prévue au paragraphe 1 n'aillent à l'encontre des objectifs de l'initiative considérée et n'aboutissent à une tactique délibérée de formalisation visant à ne pas régler les litiges.

4.11 Article 12 – Confidentialité et sécurité des données

Le CESE souhaite faire observer que les règles concernant le secret professionnel et la confidentialité sont soumises à la législation nationale et qu'aucune disposition n'est exigée quant à la charge de la preuve ou à des solutions dans les cas où ces exigences ne seraient pas satisfaites.

4.12 Article 13 – Information des consommateurs

Le CESE propose la mise en place par des organes accrédités et autorisés d'un système de labels de confiance pour les opérateurs économiques qui font connaître (sur leur site Internet) et qui promeuvent le règlement des litiges par l'intermédiaire de cette plate-forme, comme «TRUSTe», Euro-Label ou Global Trustmark Alliance, par exemple.

Le CESE préconise que l'on fasse figurer une référence au règlement des litiges par le moyen de cette plate-forme en ligne dans des codes de conduite qui seraient élaborés par les opérateurs économiques, par les organisations de consommateurs et de fournisseurs, ainsi que par des organismes publics.

⁽¹⁰⁾ Il est indéniable que des communications importantes peuvent être gâchées par une mauvaise orthographe, des erreurs grammaticales ou des coquilles typographiques. Les fautes d'orthographe peuvent conduire à des conclusions hâtives à propos de l'autre partie ou susciter le doute quant à la qualité du processus de règlement du litige. À cet égard, des outils de correction orthographique seraient utiles, comme on peut en voir un exemple à l'adresse: <http://www.juripax.com/>.

4.13 *Articles 15 et 16 – Actes d'exécution et exercice de la délégation*

En ce qui concerne diverses dispositions contenues dans la proposition (article 6, paragraphe 5, article 7, paragraphes 4 et 5), des aspects importants de l'instrument juridique et du fonctionnement du système sont remis à de futurs actes d'exécution ou actes délégués. Le CESE considère que cela dépasse largement les limites établies à l'article 290 du traité et définies dans la communication de la Commission européenne sur la mise en œuvre de l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (COM (2009) 673 final du 9.12.2009), ce qui a des conséquences sur la sécurité et la certitude juridiques du dispositif.

Bruxelles, le 28 mars 2012.

Le président
du Comité économique et social européen
Staffan NILSSON
