COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2011
COM(2011) 793 final

2011/0373 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) no 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

{SEC(2011) 1408 final}
{SEC(2011) 1409 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

Il convient de placer la présente proposition et la proposition de règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) dans le contexte des mesures visant à améliorer le fonctionnement du marché intérieur de détail et, plus particulièrement, à consolider les voies de recours ouvertes aux consommateurs.

Une grande proportion des consommateurs européens rencontre des problèmes lors de l'achat de marchandises et de services dans le marché intérieur. En 2010, cette proportion était d'environ 20 %[1]. Les problèmes rencontrés par les consommateurs demeurent souvent irrésolus, en dépit d'un niveau de protection légale des consommateurs généralement élevé. On estime à 0,4 % du PIB de l'Union les préjudices subis par les consommateurs européens du fait de problèmes liés à l'acquisition de biens ou de services.

En dehors des voies de recours judiciaires traditionnelles[2], les consommateurs et les entreprises ont la possibilité, dans certains États membres, de soumettre leurs réclamations à des organes de règlement extrajudiciaire des litiges (organes de REL). Ceux-ci permettent de résoudre les litiges survenus entre les parties sans passer par une procédure judiciaire, grâce à l'intervention d'un organe (arbitre, conciliateur, médiateur, *ombudsman*, bureau des réclamations, par exemple).

La Commission a adopté deux recommandations sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)[3] et créé deux réseaux prenant en charge le REL (CEC[4] et FIN-NET[5]). Un certain nombre d'actes législatifs de l'Union relatifs à des secteurs spécifiques comprennent des dispositions sur le REL[6], et la directive sur la médiation[7] encourage le règlement à l'amiable des litiges, dont les litiges de consommation. Néanmoins, l'analyse de la situation actuelle a mis à jour d'importantes lacunes qui nuisent à l'efficacité du REL: une

---

1 Eurobaromètre 342, «*Consumer Empowerment*», p. 169.

2 Voir, par exemple, le règlement (CE) n° 861/2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges, JO L 199 du 31.7.2007, p. 1.

3 Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L 115 du 17.4.1998, p. 31, et recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

4 Le réseau des centres européens des consommateurs (CEC) oriente les consommateurs vers un organe de REL approprié dans un autre État membre en cas de litiges transfrontaliers.

5 FIN-NET regroupe des organes de REL qui traitent de litiges transfrontaliers entre les prestataires de services financiers et leurs clients.

6 Par exemple, la directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et la directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel, JO L 211 du 14.8.2009, pp. 55 et 94; la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs JO L 133 du 22.5.2008, p. 66; la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique»), JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

7 JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

couverture partielle, le manque de sensibilisation des consommateurs et des entreprises, la qualité inégale des procédures de REL[8].

Dans le cas des opérations transfrontalières, l'absence de REL efficace pose des problèmes particuliers (comme la barrière des langues, des coûts potentiellement plus élevés, des différences de législation entre les États membres).

Au vu des problèmes constatés, la Commission s'est engagée à proposer des mesures concernant le REL, visant à assurer aux consommateurs que tous leurs litiges peuvent être soumis à un organe de REL et que les litiges relatifs à des transactions transfrontalières peuvent être résolus plus facilement[9].

2. RESULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES ET DE L'ANALYSE D'IMPACT

2.1. Obtention d'expertise et consultation des parties prenantes

La Commission a effectué plusieurs études sur le REL, dont une étude de 2009 sur le recours au REL dans l'Union européenne[10] qui présente une analyse approfondie des organes existants et de leur fonctionnement dans tous les États membres, une étude sur les réclamations des consommateurs dans l'Union européenne[11], une évaluation des coûts liés à l'utilisation du REL [«*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*»] de 2011 et une étude sur le règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers dans l'Union européenne («*Cross-border ADR in the European Union*») de 2011[12].

En janvier 2011, elle a lancé une consultation publique sur l'utilisation du REL[13]. Il en est ressorti que le REL suscite un fort consensus en sa faveur: toutes les parties ayant répondu ont reconnu la nécessité de poursuivre le développement du REL pour améliorer le fonctionnement du marché intérieur. Pour la plupart, elles se sont déclarées aussi en faveur d'une action de l'Union et ont souligné le besoin de procédures de REL de qualité, qui devraient notamment couvrir les litiges nés des opérations transfrontalières et dans un environnement numérique. Elles estiment que les procédures de REL devraient obéir à un certain nombre de principes communs, tels que l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité. Un grand nombre des parties ayant répondu souhaitent l'amélioration des procédures de règlement en ligne des litiges (RLL), notamment pour les opérations du commerce

---

8 Voir l'étude sur le recours au REL, «*Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*», du 16 octobre 2009 à l'adresse: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, pp. 56-63, 112-115 et 120-121.

9 Initiative phare de la stratégie «Europe 2020»: «Une stratégie numérique pour l'Europe», COM(2010) 245, p. 13; communication de la Commission: «L'Acte pour le marché unique», COM(2011) 206, p. 9.

10 «*Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*», 2009, disponible à l'adresse: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

11 «*Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions*», 2009, disponible à l'adresse: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

12 http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study_/adr_study_en.pdf.

13 «Consultation publique sur le recours au règlement extrajudiciaire des litiges pour régler des litiges relatifs aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'Union européenne», disponible à l'adresse: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

électronique qui sont l'objet d'un nombre croissant de réclamations portant surtout sur de petites sommes.

En mars 2011, les services de la Commission ont organisé, avec le Parlement européen, un sommet sur «le règlement extrajudiciaire des litiges, un atout pour le marché intérieur et les consommateurs», qui a réuni environ deux cents parties prenantes. Au cours des débats, celles-ci ont exprimé un soutien général au développement des RELC, y compris des RLLC, et ont souligné la nécessité d'une action de l'Union. En avril 2011, un atelier sur le thème «REL: comment améliorer son fonctionnement» a été organisé dans le cadre du sommet européen de la consommation[14], et a rassemblé soixante participants.

Des contributions complémentaires ont été apportées, en particulier la consultation des entreprises effectuée par les services de la Commission entre décembre 2010 et janvier 2011 auprès du panel d'entreprises européennes[15] et la consultation des entreprises accomplie entre mars et mai 2011 par l'intermédiaire de la plate-forme de suivi des PME[16].

Le contrôleur européen de la protection des données a aussi été consulté.

2.2. Analyse d'impact

La Commission a réalisé une analyse d'impact détaillée, examinant une série de choix stratégiques pour les deux thèmes suivants: «REL: couverture, informations et qualité» et «RLL pour les opérations transfrontalières du commerce électronique». Il ressort de cette analyse d'impact que seule une combinaison de deux instruments relatifs au REL et au RLL peut garantir un accès à des moyens extrajudiciaires impartiaux, transparents, efficaces et équitables de régler des litiges de consommation intérieurs et transfrontaliers. Une directive-cadre, plus particulièrement, constitue le moyen le mieux à même d'assurer une couverture totale par des instruments de REL dans tous les États membres, de fournir aux consommateurs des informations sur le REL et de garantir que les organes de REL satisfont à des principes de qualité spécifiques. Ladite couverture totale offrira le cadre voulu pour permettre à un système européen de RLL de traiter efficacement les litiges liés aux opérations transfrontalières du commerce électronique.

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

3.1. Principaux éléments de la proposition

3.1.1. Assurer l'existence de procédures de REL pour tous les litiges de consommation

Selon la présente proposition, les États membres veillent à ce que tous les litiges survenant entre un consommateur et un professionnel à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services puissent être soumis à un organe de REL, y compris par des moyens électroniques. Pour satisfaire à cette obligation, les États membres peuvent se servir des organes de REL

---

14 http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

15 335 entreprises de tous les États membres de l'Union ont été consultées sur leur expérience et leurs observations en matière de REL: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_fr.htm..

16 Au cours de cette consultation, 927 petites et moyennes entreprises ont répondu à des questions sur le REL.

existants, en ajustant leur champ d'application le cas échéant, ou créer de nouveaux organes de REL ou un organe transsectoriel supplétif.

La présente proposition s'applique aux litiges survenant entre consommateurs et professionnels à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services. Il peut s'agir de réclamations introduites par des consommateurs contre des professionnels, mais aussi de réclamations introduites par des professionnels contre des consommateurs. La présente proposition s'applique aux organes de REL qui visent à résoudre les litiges entre consommateurs et professionnels sans passer par une procédure judiciaire, par l'intervention d'un organe de règlement des litiges. Elle couvre en particulier les procédures de médiation, mais aussi les procédures quasi judiciaires telles que le recours à la conciliation, à l'arbitrage ou à un bureau des réclamations. Elle ne s'applique ni aux systèmes de traitement des réclamations mis en service par les professionnels ni aux organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges y sont employées exclusivement par le professionnel. Elle exclut aussi les négociations directes entre les parties.

3.1.2. Informations sur le REL et coopération

En cas de litige, les consommateurs doivent pouvoir déterminer aisément quels sont les organes de REL compétents. À cet effet, la présente proposition assure que les consommateurs trouveront des informations sur les organes de REL compétents dans les principaux documents commerciaux fournis par le professionnel, et sur le site web de ce dernier quand il en a un. De plus, les professionnels devront indiquer aux consommateurs s'ils s'engagent ou non à recourir au REL en cas de réclamation introduite à leur encontre par un consommateur. Cette obligation incitera les professionnels à utiliser le REL plus fréquemment.

Suivant la présente proposition, les États membres doivent veiller à ce que les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance quand ils sont concernés par un différend transfrontalier. Les États membres peuvent déléguer la responsabilité de cette mission à leur centre affilié au réseau des centres européens des consommateurs (CEC), qui se charge actuellement d'orienter les consommateurs vers les organes de REL compétents pour traiter leurs litiges transfrontaliers.

Selon la présente proposition, les organes de REL seront incités à devenir membres des réseaux sectoriels d'organes de REL quand ils traitent des litiges dans le secteur en question. Par ailleurs, la présente proposition invite les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs à coopérer.

La présente proposition comprend des dispositions relatives à l'application de garanties strictes de confidentialité et de protection des données, conformément à la réglementation européenne en la matière.

3.1.3. Qualité des organes de REL

La présente proposition vise aussi à garantir que les organes de REL satisfont aux principes de qualité tels que l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité. Ces principes ont été énoncés dans deux recommandations de la Commission. En leur donnant force contraignante, la présente proposition créera des conditions de recours au REL égales et renforcera la confiance des consommateurs et des professionnels dans les procédures de REL.

La transparence des organes de REL devrait constituer la garantie que les parties reçoivent toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. Les procédures de REL devraient être efficaces et obvier à certains défauts associés aux procédures judiciaires, tels le coût, la lenteur et la complexité. Tenant compte des résultats des études existantes, la présente proposition prévoit que les litiges devraient être réglés en l'espace de quatre-vingt-dix jours. Pour que les procédures de REL restent accessibles à tous les consommateurs, la présente proposition prévoit qu'elles devraient être gratuites ou peu onéreuses pour les consommateurs.

3.1.4. Suivi

Il convient de suivre étroitement les organes de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de la qualité des services qu'ils proposent aux consommateurs et aux professionnels. Dans chaque État membre, une autorité compétente sera chargée du suivi du fonctionnement des organes de REL établis sur son territoire. Les autorités compétentes s'assureront entre autres, sur la base d'informations transmises par les organes de REL, que l'organe de REL considéré satisfait aux critères de qualité établis par la présente proposition. En outre, elles publieront régulièrement des rapports sur le fonctionnement et l'évolution des organes de REL. Tous les trois ans, la Commission soumettra au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive.

3.2. Principe de subsidiarité

La proposition se fonde sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

La mise en place d'un système performant de REL dans l'Union, qui s'appuie sur les organes de REL existants dans les États membres et respecte les traditions juridiques nationales, renforcera la confiance des consommateurs dans le marché intérieur de détail, notamment dans le domaine du commerce électronique. Elle ouvrira aussi de nouvelles perspectives aux entreprises. Une action à l'échelon des seuls États membres risquerait de morceler plus encore le REL, ce qui favoriserait les inégalités de traitement des consommateurs et des professionnels dans le marché intérieur et se traduirait par des réparations de niveaux différents dans l'Union. Une action de l'Union, telle qu'elle est proposée, assurerait aux consommateurs européens le même niveau de protection et favoriserait les pratiques concurrentielles parmi les entreprises, augmentant ainsi les échanges transfrontaliers de produits et de services.

La définition à l'échelon européen de règles et de principes communs aux organes et aux procédures de REL dans tous les États membres présente le net avantage d'assurer un traitement efficace et adapté des litiges de consommation nés des achats intérieurs et transfrontaliers. Elle assurera aussi un degré de qualité des procédures de REL plus homogène dans l'Union.

La divergence des politiques nationales relatives aux procédures de REL (quand elles existent) illustre qu'une action unilatérale des États membres ne débouche pas sur une solution satisfaisante pour les consommateurs et les entreprises. Un REL efficace pour les litiges transfrontaliers ne peut se passer d'un système national de REL bien rodé et pouvant servir d'assise à la plate-forme européenne de RLL.

3.3. Proportionnalité

La proposition est conforme au principe de proportionnalité pour les raisons exposées ci-après.

La proposition se limite strictement à ce qui est nécessaire pour atteindre ses objectifs. Elle n'intervient pas dans tous les aspects du REL, mais s'intéresse à certains points primordiaux du règlement extrajudiciaire des litiges. La directive-cadre s'appuie sur les organes de REL existants et laisse aux États membres le choix de la forme et des méthodes pour atteindre les résultats visés.

Les objectifs de la présente proposition seront atteints aux coûts les plus bas pour les entreprises et les États membres, en évitant une duplication des dépenses et des charges administratives superflues.

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

La présente proposition n'a pas d'incidence sur le budget de l'Union. Elle n'est donc pas accompagnée d'une fiche financière.

2011/0373 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) no 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne[17],

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen[18],

après consultation du contrôleur européen de la protection des données,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

(1) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) prévoient que l'Union contribue à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 dudit traité.L'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.

(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.

(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

[17] JO C […] du […], p […].
[18] JO C […] du […], p […].

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 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.

(4) Dans l'Acte pour le marché unique[19], 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.

(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[20].

(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.

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

(8) On devrait entendre par «consommateur» les personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, si le contrat est conclu à des fins qui entrent partiellement dans le cadre de l'activité commerciale de l'intéressé (contrats à double finalité) et si la finalité commerciale est limitée à tel point qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global de la fourniture, l'intéressé devrait également être considéré comme un consommateur.

(9) La présente directive devrait être mise en œuvre sans préjudice de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale[21], du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance

---

19 Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions: «L'Acte pour le marché unique — Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance — Ensemble pour une nouvelle croissance», COM(2011) 206 final, p. 9.

20 Conclusions du Conseil européen des 24 et 25 mars 2011, EUCO 10/11, p. 4; voir aussi les conclusions du Conseil européen du 23 octobre 2011, EUCO 52/11, p. 1-2.

21 JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale[22], du règlement (CE) n° 864/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 11 juillet 2007 sur la loi applicable aux obligations non contractuelles («Rome II»)[23] et du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)[24].

(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.

(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 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.

(12) La présente directive ne devrait s'appliquer ni aux procédures des organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges sont employées exclusivement par le professionnel, ni aux procédures des systèmes de traitement des réclamations gérés par les professionnels. Elle ne devrait pas s'appliquer aux négociations directes entre les parties. De plus, elle ne devrait pas s'appliquer aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour vider celui-ci au cours de la procédure judiciaire.

(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.

(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.

(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.

---

22 JO L 12 du 16.1.2001, p. 32.
23 JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.
24 JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

(16) Il convient que le traitement des informations afférentes aux litiges relevant de la présente directive respecte les règles de protection des données à caractère personnel énoncées par les dispositions législatives, réglementaires et administratives que les États membres ont adoptées en application de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

(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.

(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.

(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.

(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.

(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.

(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[25]. 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.

[25] JO L du […], p. […].

(23) La présente directive ne prévoit pas que les professionnels doivent prendre part à des procédures de REL, ni qu'il leur incombe de respecter l'issue de ces procédures en cas de réclamation introduite contre eux par un consommateur. Elle s'applique toutefois sans préjudice des dispositions du droit national qui imposeraient aux professionnels de prendre part à des procédures de REL ou d'en respecter l'issue, pour autant ces dispositions n'empêchent pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice, garanti à l'article 47 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

(24) Les États membres devraient veiller à ce que les organes de REL collaborent en vue du règlement des litiges transfrontaliers.

(25) Il convient de renforcer dans l'Union les réseaux des organes de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, comme FIN-NET dans le secteur des services financiers. Les États membres devraient inciter les organes de REL à faire partie de ces réseaux.

(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.

(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[26].

(28) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions applicables en cas de violation des dispositions de la présente directive relatives à l'information du consommateur par les professionnels et aux informations transmises aux autorités compétentes par les organes de REL, et veillent à leur application. Ces sanctions devraient avoir un caractère effectif, proportionné et dissuasif.

(29) Il convient de modifier le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»)[27] pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive,

---

[26] JO L 136 du 2.6.2010, p. 1.

[27] JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

de manière à renforcer la coopération transfrontalière pour ce qui concerne l'application de la présente directive.

(30) Il convient de modifier la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs[28] (directive relative aux actions en cessation) pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs établis par la présente directive.

(31) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc être mieux atteint à l'échelon de l'Union, l'Union peut arrêter des mesures conformément au principe de subsidiarité prévu à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

(32) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, plus particulièrement par ses articles 7, 8, 38 et 47,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier
Objet

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.

Article 2
Champ d'application

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»).

2. La directive ne s'applique pas:

[28] JO L 110 du 1.5.2009, p. 30.

(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;

(b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des réclamations gérés par le professionnel;

(c) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, qu'ils soient représentés ou non;

(d) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour vider celui-ci au cours de la procédure judiciaire.

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

1. La présente directive s'applique sans préjudice de la directive 2008/52/CE, du règlement (CE) n° 44/2001, du règlement (CE) n° 864/2007 et du règlement (CE) n° 593/2008.

2. L'article 5, paragraphe 1, de la présente directive prime les dispositions mentionnées en annexe.

3. La présente directive prime les dispositions obligatoires de la législation sectorielle de l'Union qui traitent du règlement extrajudiciaire des litiges pour autant que ces dispositions n'assurent pas un degré au moins équivalent de protection des consommateurs.

Article 4
Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

(a) «consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

(b) «professionnel»: toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

(c) lieu d'établissement du professionnel:

– le lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique;

– le siège social, l'administration centrale ou le lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales;

(d) «litige transfrontalier»: un litige de nature contractuelle survenant à la suite de la vente de biens ou de la prestation de services lorsque le consommateur, au moment de sa commande, réside dans un État membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;

(e) «organe de REL»: tout organe, quelle que soit la façon dont il est appelé ou cité, qui est durablement établi et offre de résoudre un litige par une procédure de REL;

(f) lieu d'établissement de l'organe de REL:

– si son fonctionnement est assuré par une personne physique, le lieu où il exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges;

– si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, le lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges ou le lieu où elle a son siège social;

– si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, le lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

CHAPITRE II
ACCÈS AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES ET PRINCIPES APPLICABLES

Article 5
Accès au règlement extrajudiciaire des litiges

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.

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

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

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

(c) traitent à la fois les litiges intérieurs et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges couverts par le règlement (UE) [*pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de référence*] du Parlement européen et du Conseil du [*pour l'Office des publications, prière d'insérer la date d'adoption*] relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)[29];

[29] JO L du […], p. […].

(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.

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.

Article 6
Compétences et impartialité

1. Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges aient les compétences nécessaires et soient impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes:

(a) jouissent des connaissances, des aptitudes et de l'expérience nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire des litiges;

(b) ne peuvent pas être destituées sans juste motif;

(c) n'ont aucun conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre des parties au litige.

2. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'un organe de REL forment un collège, les États membres veillent à ce que cet organe prévoie un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein du collège.

Article 7
Transparence

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:

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

(b) les sources de financement, précisant la proportion de financement public et privé;

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

(d) les types de litiges relevant de leur compétence;

(e) les règles de procédures applicables à la résolution des litiges;

(f) les langues dans lesquelles les réclamations peuvent être soumises aux organes de REL et dans lesquelles la procédure de REL se déroule;

(g) les types de règles sur lesquelles l'organe de REL peut se fonder pour régler les litiges (règles de droit, considérations d'équité, codes déontologiques, etc.);

(h) toutes les conditions préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte;

(i) les frais éventuels à la charge des parties;

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

k) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL.

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 les informations relatives aux litiges intérieurs et transfrontaliers suivantes:

(a) le nombre de litiges soumis et les types de réclamations auxquelles ils sont liés;

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

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

(d) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges;

(e) le taux d'observation des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu;

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

Article 8
Efficacité

Les États membres veillent à ce que les procédures de REL soient efficaces et satisfassent aux exigences suivantes:

(a) la procédure de REL est aisément accessible 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 représentant légal, mais elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;

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

(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.

Article 9
Équité

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

   (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;

   (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.

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

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

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

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

      iii) qu'il a le droit de solliciter un avis indépendant avant d'accepter ou de refuser la solution proposée;

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

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

CHAPITRE III
INFORMATION ET COOPÉRATION

Article 10
Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur les organes de REL dont ils relèvent et qui sont compétents pour traiter les litiges qui pourraient les opposer à des consommateurs. Ces informations comprennent les adresses des sites web des organes de REL concernés et indiquent si le professionnel s'engage ou non à recourir à ces organes pour régler ses litiges avec les consommateurs.

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.

3. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des dispositions des articles 6, 7 et 8 de la directive 2011/83/UE concernant l'information du consommateur dans le cas des contrats à distance et hors établissement.

Article 11
Assistance aux consommateurs

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

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.

Article 12
Informations générales

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, 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.

Article 13
Coopération entre les organes de REL dans le contexte du règlement des litiges transfrontaliers

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers.

2. Lorsqu'il existe dans l'Union un réseau d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers survenant dans un secteur donné, les États membres encouragent les organes de REL qui traitent les litiges survenant dans ce secteur à s'affilier à ce réseau.

3. La Commission publie une liste indiquant les noms et les coordonnées des réseaux visés au paragraphe 1. Elle actualise cette liste tous les deux ans, s'il y a lieu.

Article 14

Coopération entre les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL et les autorités nationales chargées de l'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs coopèrent.

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.

3. Les États membres veillent à ce que la coopération et les échanges d'informations visés aux paragraphes 1 et 2 respectent les règles de protection des données à caractère personnel prévues par la directive 95/46/CE.

CHAPITRE IV
SUIVI DES ORGANES DE REL

Article 15

Désignation des autorités compétentes

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.

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*.

Article 16

Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux organes de REL

1. Les États membres veillent à ce que les organes de REL établis sur leur territoire notifient aux autorités compétentes les informations suivantes:

   (a) leur nom, leurs coordonnées et l'adresse de leur site web;

   (b) des informations sur leur structure et leur financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, leur financement et leur employeur;

   (c) leurs règles de procédure;

   (d) leurs tarifs, le cas échéant;

   (e) la durée approximative des procédures de REL;

(f) la ou les langues dans lesquelles les réclamations peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler;

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

(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.

Si les informations mentionnées aux points a) à g) subissent des changements, les organes de REL notifient immédiatement ces changements aux autorités compétentes.

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:

(a) le nombre de litiges dont ils ont été saisis et les types de réclamations auxquelles ils sont liés;

(b) la proportion de procédures de REL qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;

(c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;

(d) le taux d'observation des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu;

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

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

(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;

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

Article 17
Rôle des autorités compétentes et de 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.

2. 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.

Cette liste contient les informations suivantes:

(a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site web de ces organes de REL;

(b) leurs tarifs, le cas échéant;

(c) la ou les langues dans lesquelles les réclamations peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler;

(d) les éléments nécessaires pour établir leur compétence;

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

f) la nature contraignante ou non de la solution résultant de la procédure.

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.

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

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.

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

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

(b) recense les bonnes pratiques des organes de REL;

(c) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des organes de REL pour les litiges intérieurs et transfrontaliers, s'il y a lieu;

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

CHAPITRE V
DISPOSITIONS FINALES

Article 18
Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de l'article 10 et de l'article 16, paragraphes 1 et 2, de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer l'application de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent avoir un caractère effectif, proportionné et dissuasif.

Article 19
Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

Dans l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004, le point suivant est ajouté:

«20. Directive […] du Parlement européen et du Conseil du […] 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) (JO L […] du […], p. […]): l'article 10.»

Article 20
Modification de la directive 2009/22/CE

Dans l'annexe de la directive 2009/22/CE, le point suivant est ajouté:

«14. Directive […] du Parlement européen et du Conseil du […] 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) (JO L […] du […], p. […]): l'article 10.»

Article 21
Communication

1. Le [pour l'Office des publications, prière d'insérer la même date qu'à l'article 22, paragraphe 1 = date de mise en application de la présente directive] au plus tard, les États membres communiquent à la Commission:

(a) le cas échéant, le nom et les coordonnées des organismes désignés conformément à l'article 11, paragraphe 2;

(b) le nom des autorités compétentes désignées conformément à l'article 15, paragraphe 1.

Les États membres communiquent à la Commission tout changement ultérieur de ces informations.

2. Le [*pour l'Office des publications, prière d'insérer la date: six mois après la date de mise en application devant être insérée à l'article 22, paragraphe 1*] au plus tard, les États membres communiquent à la Commission la première liste visée à l'article 17, paragraphe 2.

3. La Commission communique aux États membres les informations visées au paragraphe 1, point a).

Article 22
Transposition

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le [*pour l'Office des publications, prière d'insérer la date: 18 mois après l'entrée en vigueur*]. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la présente directive.

   Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.

Article 23
Rapport

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.

Article 24
Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 25
Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
Le président	*Le président*

ANNEXE

1. Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (article 14, paragraphe 1), JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.

2. Directive 2008/122/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange (article 14, paragraphe 2), JO L 33 du 3.2.2009, p. 10.

3. Directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers, modifiant les directives 85/611/CEE et 93/6/CEE du Conseil et la directive 2000/12/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 93/22/CEE du Conseil (article 53, paragraphe 1), JO L 145 du 30.4.2004, p. 1.

4. Directive 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance (article 11, paragraphe 1), JO L 9 du 15.1.2003, p. 3.

5. Directive 97/67/CE du Parlement Européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté (article 19, paragraphe 1, troisième alinéa), JO L 52 du 27.2.2008, p. 3.