COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2011
COM(2011) 794 final

2011/0374 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

Il convient de placer la présente proposition et la proposition de directive sur le règlement en ligne des litiges de consommation (directive relative au RELC) dans le contexte des efforts d'amélioration du fonctionnement du marché intérieur de détail, en particulier, en confortant les voies de recours ouvertes aux consommateurs lors de transactions commerciales transfrontalières électroniques.

À l'heure actuelle, les organes de REL ayant vocation à régler les litiges de consommation liés à des transactions commerciales électroniques sont disséminés et incomplets. De plus, si la moitié des organes de REL donnent aux consommateurs la possibilité de déposer leur réclamation en ligne, très peu leur permettent d'effectuer l'intégralité de la procédure en ligne (via un règlement en ligne des litiges – REL)[1]. Une telle procédure permettrait de gagner du temps et simplifierait la communication entre les parties.

Avec l'essor du commerce en ligne, l'importance et la taille des marchés sur lesquels opèrent les entreprises et les consommateurs se sont nettement accrues et dépassent les frontières nationales. Toutefois, les consommateurs et les professionnels considèrent que les transactions commerciales transfrontalières électroniques comportent des risques car ils estiment que le règlement des litiges qui en découlent pourrait se révéler complexe en raison du caractère virtuel de la transaction.

L'absence de voies de recours efficaces en cas de réclamations déposées à la suite de transactions transfrontalières électroniques a des conséquences négatives tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Le fait de ne pouvoir effectuer d'achats en ligne à l'étranger représente un inconvénient pour les consommateurs, qui perdent ainsi la possibilité de comparer les prix des produits sur le marché de l'Union au sens large et de les acheter là où ils sont moins chers. Les entreprises, en particulier les PME, renoncent à se doter de la capacité administrative nécessaire pour traiter les litiges qui les opposent à des consommateurs résidant dans un autre État membre. En conséquence, le marché intérieur numérique peine à se développer.

Dans le cadre de la stratégie «Europe 2020», l'initiative phare intitulée «Une stratégie numérique pour l'Europe»[2] prévoit un plan d'action à l'échelle de l'Union visant à améliorer les systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges; par cette stratégie, la Commission entend proposer «un moyen de recours en ligne à l'échelle de l'UE pour le commerce électronique» afin de renforcer la confiance des consommateurs et des entreprises dans le marché numérique. Parmi ses priorités, l'Acte pour le marché unique de 2011[3] prévoyait la mise en place de «moyens de recours extrajudiciaires capables de garantir une solution facile, rapide

---

1 Le rapport de 2010 du réseau des centres européens des consommateurs montre que plus de la moitié des réclamations (56,3 %) reçues par le réseau CEC portent sur des transactions commerciales électroniques. Toutefois, 91 % des 35 000 réclamations transfrontalières reçues en 2010 n'ont pu être examinées via un dispositif REL dans un autre État membre en raison de l'absence de dispositif approprié de ce type (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

2 Initiative phare de la stratégie «Europe 2020»: «Une stratégie numérique pour l'Europe», COM(2010) 245, p. 14.

3 Communication de la Commission: «L'Acte pour le marché unique», COM(2011) 206, p. 9.

et bon marché pour les consommateurs, et susceptible de préserver les relations des entreprises avec leur clientèle. Cette action comprendra un volet pour le commerce en ligne».

Au vu des problèmes recensés, le règlement proposé a pour but de mettre en place à l'échelle de l'Union un système de règlement en ligne des litiges qui facilitera le règlement des litiges liés à une vente transfrontalière électronique de marchandises ou à une prestation de services de même nature entre un professionnel et un consommateur.

2. BILAN DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTERESSEES ET DES ANALYSES D'IMPACT

2.1. Recueil d'expertise et consultation des parties intéressées

Plusieurs études réalisées sur le RELC par la Commission ont été consacrées à des questions liées aux outils de règlement en ligne des litiges. Parmi ces travaux, figurent une étude de 2009 sur le recours au REL dans l'Union européenne (*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union)*, qui présente une analyse approfondie des dispositifs existants et de leur fonctionnement dans tous les États membres, une étude sur les réclamations des consommateurs dans l'Union européenne[4], une évaluation des coûts de mise en conformité 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.

La consultation publique sur le recours au REL lancée en janvier 2011 a également porté sur des thèmes liés au RLL et sur les méthodes les plus appropriées de garantir les moyens de recours des consommateurs lors de transactions commerciales transfrontalières électroniques[5]. De nombreuses personnes se sont largement exprimées en faveur de l'amélioration des outils de règlement en ligne des litiges, notamment pour les transactions commerciales électroniques, qui sont l'objet d'un nombre croissant de réclamations portant principalement sur de petites sommes. Il a été notamment souligné que le problème de la langue et la transmission aux parties d'informations relatives à la procédure ainsi qu'à l'issue de cette dernière devaient être abordés. La majeure partie des répondants a attiré l'attention sur la nécessité de tirer parti des expériences positives acquises dans des secteurs donnés.

Le débat qui s'est tenu lors du sommet intitulé «Règlement extrajudiciaire des litiges: un atout pour le marché intérieur et les consommateurs» organisé conjointement par les services de la Commission et le Parlement européen en mars 2011 a permis de dégager un soutien d'ensemble en faveur de l'élaboration d'outils de règlement en ligne des litiges par une action de l'Union destinée à clarifier les conditions et à garantir l'existence d'organes de REL de grande qualité pour tous les secteurs du commerce électronique. L'atelier sur le thème «REL: comment améliorer son fonctionnement?», organisé à l'occasion du sommet européen de la consommation d'avril 2011[6], a porté sur des thèmes liés au règlement en ligne des litiges.

---

4 «*Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions*, 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

5 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: Réponses et compte rendu disponibles en ligne à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

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

Enfin, le contrôleur européen de la protection des données a également 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».

L'analyse d'impact a conclu 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. Un règlement établira à l'échelle de l'Union un système de RLL permettant de traiter efficacement les litiges liés aux transactions commerciales transfrontalières électroniques, au vu du champ d'application complet qu'offriront les dispositifs de REL de qualité conformément à la directive sur le RELC.

3. ÉLEMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

3.1. Fonctionnement du système paneuropéen de règlement en ligne des litiges

3.1.1. Mise en place du système européen de règlement en ligne des litiges

La présente proposition vise à établir une «plateforme européenne de règlement en ligne des litiges («plateforme de RLL»). Cette plateforme est constituée d'un site web interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux commerçants souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, un litige né d'une transaction commerciale transfrontalière électronique. La plateforme est disponible dans toutes les langues officielles de l'Union et son utilisation est gratuite. Les organes de REL mis en place dans les États membres et notifiés à la Commission conformément à la directive relative au RELC seront enregistrés par voie électronique sur la plateforme de RLL.

Les consommateurs et les professionnels pourront déposer leurs réclamations à l'aide d'un formulaire électronique qui sera à leur disposition sur le site de la plateforme dans toutes les langues officielles de l'Union. La plateforme vérifiera si une réclamation peut être traitée et s'efforcera d'obtenir l'accord des parties afin de transmettre la réclamation à l'organe de REL compétent. Celui-ci tentera de résoudre le litige dans le cadre de ses propres procédures dans les trente jours à compter de la date de réception de la réclamation. Il devra communiquer à la plateforme certaines données relatives à l'évolution du litige (date de notification de la réclamation aux parties, date de règlement du litige, issue du litige).

La proposition vise à la constitution d'un réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges (réseau de facilitateurs pour le RLL) qui comprendra un point de contact par État membre. Ce réseau apportera son aide au règlement des litiges transmis via la plateforme de RLL.

3.1.2. Informations relatives au système paneuropéen de RLL

En vertu de la présente proposition, les professionnels établis dans l'Union qui pratiquent le commerce électronique transfrontalier sont tenus de communiquer aux consommateurs des informations relatives à la plateforme de RLL. L'accès à ces informations doit être simple,

direct, évident et permanent sur les sites web des professionnels ainsi qu'au moment où le consommateur introduit une réclamation auprès du professionnel.

3.1.3. Suivi

Un rapport d'activité annuel sera dressé sur le fonctionnement de la plateforme. Les autorités compétentes qui seront instituées dans les États membres conformément à la directive relative au RELC s'assureront que les organes de REL respectent les obligations prévues dans le présent règlement. Tous les trois ans, la Commission rédigera un rapport sur l'application du règlement, qu'elle transmettra au Parlement européen et au Conseil.

3.1.4. Règles relatives à la protection des données

Les données saisies par les parties sur la plateforme de RLL et transmises aux organismes de REL seront stockées dans une base de données et relèveront de la législation applicable en matière de protection des données.

3.2. Principe de subsidiarité

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

La mise au point d'un système paneuropéen de règlement en ligne des litiges transfrontaliers, sur la base des organes de REL existants dans les États membres, dont il respectera les règles de procédure, renforcera la confiance dans le marché intérieur numérique de détail et ouvrira de nouvelles possibilités pour les entreprises.

Même si le volume actuel des transactions commerciales transfrontalières en ligne est bas, le marché numérique de détail connaît une expansion rapide dans les États membres. Il est donc nécessaire de garantir des moyens de recours extrajudiciaires simples, peu onéreux et efficaces afin de renforcer la confiance des consommateurs et des professionnels dans les transactions transfrontalières en ligne.

Au niveau de l'Union, il convient de mettre en place une plateforme paneuropéenne de RLL, outil indispensable de promotion du commerce en ligne. Il est également impératif d'assurer aux consommateurs européens le même niveau de protection et de favoriser la concurrence entre les entreprises en augmentant, par conséquent, l'échange de produits et de services transfrontaliers en ligne.

3.3. Proportionnalité

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

Elle vise à instaurer les moyens les plus efficaces pour atteindre l'objectif poursuivi aux coûts comparatifs les plus bas. La démarche réglementaire envisagée n'impliquera pas la création d'une structure complètement nouvelle au niveau de l'Union, mais reposera sur les organes de REL nationaux existants qui respectent les exigences de la législation applicable de l'Union.

Le règlement proposé garantira donc une prise en compte sans réserve des litiges transfrontaliers en ligne par des services de REL de qualité tout en limitant les coûts de mise en œuvre aux seuls éléments supplémentaires que la proposition apporte aux structures de REL existantes au niveau national.

Les dispositions proposées ont été examinées à l'aune du critère de proportionnalité et ont fait l'objet d'une consultation intensive afin de garantir le caractère approprié et proportionné du règlement.

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

La présente action s'inscrit dans le programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020[7]. L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement au titre des exercices 2012 et 2013. Les crédits destinés à la mise en œuvre de la présente proposition de 2012 à 2020 s'élèveront à 4,586 millions d'EUR en prix courants. Les ressources humaines nécessaires se composeront de membres du personnel de la direction générale actuellement affectés à la gestion de l'action et qui ont été redéployés au sein de leur direction, auxquels s'ajoutera, le cas échéant, toute dotation additionnelle susceptible d'être allouée à la direction générale gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes. La proposition est accompagnée d'une fiche financière.

[7] Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020, SEC(2011) 1320 final et SEC(2011) 1321 final.

2011/0374 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC)

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

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

vu la proposition de la Commission européenne,

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

vu l'avis du Comité économique et social européen[8],

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 dispose 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 être en mesure de bénéficier pleinement de la dimension numérique du marché intérieur et avoir dans celui-ci une entière confiance, les consommateurs doivent avoir accès à des moyens simples et peu onéreux de résoudre les litiges nés de la vente de biens ou de la prestation de services en ligne. Cet aspect revêt une importance particulière lors d'achats transfrontaliers.

(3) Dans l'Acte pour le marché unique[9], la Commission considère 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.

---

[8] JO C , p. .

[9] Communication de la Commission: «L'Acte pour le marché unique», COM(2011) 206, p. 9.

(4) Le Conseil européen a invité le Parlement européen et le Conseil à adopter d'ici fin 2012 un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique[10].

(5) Le marché intérieur est une réalité dans la vie quotidienne des consommateurs lorsqu'ils voyagent, font des achats et effectuent des paiements. Les consommateurs sont des acteurs essentiels du marché intérieur dont ils devraient, par conséquent, constituer la partie centrale. La dimension numérique du marché intérieur devient indispensable tant pour les consommateurs que pour les professionnels. De plus en plus de consommateurs effectuent des achats en ligne et les professionnels sont toujours plus nombreux à vendre sur l'internet. Les consommateurs et les professionnels devraient pouvoir réaliser des transactions dans un environnement numérique en toute confiance.

(6) La possibilité de parvenir à régler un litige de façon simple et peu onéreuse peut stimuler la confiance des consommateurs et des professionnels dans le marché numérique. Toutefois, consommateurs et professionnels ont encore toutes les difficultés à trouver des solutions extrajudiciaires, en particulier à leurs litiges nés d'une transaction transfrontalière en ligne. De tels litiges restent donc souvent sans solution.

(7) Le règlement en ligne des litiges apporte une solution extrajudiciaire simple et peu onéreuse aux litiges nés de transactions transfrontalières en ligne. Pour l'heure, aucun mécanisme ne permet cependant aux consommateurs et aux professionnels de résoudre de tels litiges par des moyens électroniques. En conséquence, les consommateurs sont lésés, les transactions transfrontalières en ligne se heurtent à des obstacles, les conditions sont inégales pour les professionnels et le commerce électronique peine à se développer.

(8) Le présent règlement devrait s'appliquer au règlement extrajudiciaire de litiges en matière contractuelle entre consommateurs et professionnels nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne. Il ne saurait s'appliquer à des litiges entre consommateurs et professionnels nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne si au moins une des parties n'est pas établie ou ne réside pas dans un État membre de l'Union au moment de la commande par le consommateur ou si le professionnel et le consommateur sont établis ou résident dans le même État membre.

(9) Le présent règlement ne devrait pas préjuger 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[11], du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale[12], 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)[13] et du règlement (CE) n° 593/2008 du

---

10 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.

11 JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

12 JO L 12 du 16.1.2001, p. 32.

13 JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)[14].

(10) 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.

(11) Par «vente de biens ou prestation de services en ligne», il convient d'entendre une transaction portant sur une vente de biens ou une prestation de services en ligne par laquelle le professionnel, ou son intermédiaire, propose, sur un site web ou par d'autres moyens électroniques, des biens ou des services que le consommateur commande sur le même site web ou par d'autres moyens électroniques. Il y a lieu également d'inclure dans cette définition les cas où le consommateur a accès au site web ou à un autre service de la société de l'information à l'aide d'un appareil électronique mobile tel qu'un téléphone portable.

(12) Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer aux litiges entre consommateurs et professionnels nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières non effectuées en ligne. Il ne devrait pas s'appliquer aux litiges entre professionnels.

(13) Il convient de considérer le présent règlement en combinaison avec la directive …/…/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*] relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC)[15] par laquelle les États membres sont tenus de veiller à ce que l'ensemble des litiges, qui opposent des consommateurs et des professionnels résidant ou établis dans l'Union et résultent de la vente de biens ou de la prestation de services, puissent être transmis à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges.

(14) Le présent règlement vise à mettre sur pied une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) à l'échelon européen. Cette plateforme devrait prendre la forme d'un site web interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, des litiges nés d'une transaction commerciale transfrontalière électronique. Elle devrait permettre aux consommateurs et aux professionnels de déposer réclamation à l'aide d'un formulaire électronique disponible dans toutes les langues officielles de l'Union et devrait transmettre les réclamations à un organe de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) compétent. La plateforme devrait permettre aux organes de REL et aux parties de recourir, par son intermédiaire, à la procédure de règlement des litiges.

(15) Un système de RLL à l'échelon européen devrait s'appuyer sur les organes de REL existants dans les États membres et respecter les traditions juridiques de ces derniers. Les organes de REL destinataires d'une réclamation via la plateforme de RLL devraient donc appliquer leurs propres règles de procédure, y compris en matière de

---

14 JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

15 JO L ... du ..., p… .

coût. Le présent règlement vise toutefois à établir certaines règles communes qui s'appliqueront à ces procédures et dont elles préserveront l'efficacité. Ces règles prévoiront notamment le règlement rapide des litiges.

(16) L'établissement de liens électroniques entre les organes de REL notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive …/…/UE [(directive relative au RELC) *pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de référence*] et la plateforme européenne de RLL devrait permettre la prise en compte sans réserve des recours extrajudiciaires en ligne portant sur des litiges transfrontaliers nés de la vente de biens ou de la prestation de services en ligne.

(17) Le présent règlement ne fait pas obstacle au fonctionnement de tout organe de règlement en ligne des litiges existant dans l'Union. Il ne saurait empêcher les organes de REL de traiter les litiges transfrontaliers en ligne qui leur ont été soumis par d'autres moyens que la plateforme de RLL.

(18) Un réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges devrait apporter son aide au règlement des litiges portant sur des réclamations transmises via la plateforme de RLL. Ce réseau devrait se composer de points de contact pour le RLL dans les États membres disposant de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges.

(19) Le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial est un droit fondamental garanti par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Les procédures de règlement en ligne des litiges n'ont pas pour vocation de se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux. Par conséquent, le présent règlement ne saurait nullement empêcher les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire.

(20) Il convient que le traitement des informations en vertu du présent règlement soit soumis aux strictes garanties de confidentialité et respecte les règles sur la protection des données à caractère personnel énoncées dans 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[16] ainsi que dans le règlement (CE) n° 45/2001 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données[17]. Il importe que ces règles s'appliquent au traitement des données à caractère personnel effectué en vertu du présent règlement par les différents acteurs de la plateforme, intervenant à titre individuel ou en collaboration avec d'autres acteurs de la plateforme.

(21) Les personnes concernées doivent être informées du traitement de leurs données à caractère personnel sur la plateforme de RLL ainsi que de leurs droits y afférents à l'aide d'une note d'information complète sur la protection de la vie privée qui sera rendue publique par la Commission et qui décrira, de façon claire et simple, les opérations de traitement réalisées sous la responsabilité des différents acteurs de la

---

16 JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

17 JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

plateforme, conformément aux articles 11 et 12 du règlement (CE) n° 45/2001 et à la législation nationale adoptée en application des articles 10 et 11 de la directive 95/46/CE.

(22) Il convient que les professionnels communiquent, sur leurs sites web, des informations relatives à la plateforme de RLL et fournissent un lien électronique sur la page d'accueil. Il importe également qu'ils transmettent ces informations lorsqu'un consommateur introduit une réclamation auprès d'un professionnel, d'un système de traitement des réclamations des consommateurs géré par le professionnel, ou d'un médiateur d'entreprise. Cette obligation ne devrait pas préjuger de l'article 10, paragraphes 1 à 3, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de référence]* relatif aux informations que les consommateurs reçoivent des professionnels au sujet des procédures de REL auxquelles ces derniers sont soumis et de l'engagement qu'ils prennent ou non de recourir à des moyens de règlement extrajudiciaire de litiges les opposant à des consommateurs. Par ailleurs, il convient que cette obligation s'applique sans préjudice de l'article 6, paragraphe 1, point t), et de l'article 8 de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 sur les droits des consommateurs[18]. L'article 6, paragraphe 1, point t), de la directive 2011/83/UE 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.

(23) Afin que certains éléments non essentiels du présent règlement soient complétés ou modifiés, le pouvoir d'adopter des actes délégués conformément à l'article 290 TFUE devrait être conféré à la Commission en ce qui concerne le type d'informations que le réclamant doit mentionner sur le formulaire de réclamation électronique disponible sur la plateforme de RLL. Il est particulièrement important que la Commission mène d'utiles consultations durant ses travaux préparatoires, y compris avec des experts. Lors de la préparation et de la rédaction d'actes délégués, la Commission devrait veiller à ce que les documents pertinents soient transmis simultanément, dans les délais et de façon appropriée au Parlement européen et au Conseil.

(24) Afin de garantir des conditions uniformes de mise en œuvre du présent règlement, il convient de conférer à la Commission des compétences d'exécution en ce qui concerne le fonctionnement de la plateforme de RLL, les modalités de transmission des réclamations et de collaboration au sein du réseau des facilitateurs pour le RLL. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission. La procédure consultative devrait être utilisée pour l'adoption d'actes d'exécution portant sur le formulaire de réclamation électronique étant donné le caractère purement technique de celui-ci. La procédure d'examen devrait être utilisée pour l'adoption des règles relatives aux modalités de collaboration entre les membres du réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges.

---

18 JO L du […], p. […].

(25) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir la mise en place d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges transfrontaliers en ligne régie par des règles communes, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc être mieux réalisés au niveau de l'Union, celle-ci peut adopter des mesures conformément au principe de subsidiarité visé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

(26) Le présent règlement 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 LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

CHAPITRE I
Dispositions générales

Article premier
Objet

Le présent règlement a pour objectif de contribuer au fonctionnement du marché intérieur, et notamment du marché intérieur numérique, ainsi qu'à une protection élevée du consommateur par la mise en place d'une plateforme facilitant le règlement impartial, transparent, efficace et équitable, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

Article 2
Champ d'application

Le présent règlement s'applique au règlement extrajudiciaire de litiges en matière contractuelle nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne entre consommateurs et professionnels par l'intermédiaire d'un organe de règlement en ligne des litiges qui est conforme à la directive [*pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et suppose le recours à une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

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

Le présent règlement 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.

Article 4
Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

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

(c) «vente de biens ou prestation de services en ligne»: transaction portant sur une vente de biens ou une prestation de services par laquelle le professionnel, ou son intermédiaire, propose, sur un site web ou par d'autres moyens électroniques, des biens ou des services que le consommateur commande sur le même site web ou par d'autres moyens électroniques;

(d) «moyens électroniques»: équipement électronique de traitement (y compris la compression numérique) et de stockage de données, et entièrement transmis, acheminé et reçu par câble, par radio, par des moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques.

Les services suivants ne sont pas considérés comme des services fournis par des moyens électroniques:

– services hors ligne;

– services dont le contenu est matériel même s'ils impliquent l'utilisation de dispositifs électroniques tels que la distribution automatique de billets (billets de banque, billets de trains), accès aux réseaux routiers, parkings payants même si, à l'entrée ou à la sortie, des dispositifs électroniques interviennent pour contrôler l'accès et/ou assurer le paiement correct;

– services non fournis au moyen de systèmes électroniques de traitement/de stockage tels que les services de téléphonie vocale, les services de télécopieur ou télex, services fournis par téléphonie vocale ou télécopieur; consultation d'un médecin par téléphone ou télécopieur, consultation d'un avocat par téléphone ou télécopieur, marketing direct par téléphone ou télécopieur;

(e) «vente de biens ou prestation de services transfrontalières en ligne»: vente de biens ou prestation de services en ligne lors de laquelle le consommateur, au moment de sa commande, réside dans un État membre autre que celui où le professionnel est établi;

(f) le professionnel est «établi»:

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

– au lieu de son siège social, de son administration centrale ou de son activité, y compris d'une succursale, d'une agence ou d'un autre établissement, s'il s'agit d'une société ou autre personne morale ou d'une association de personnes

physiques ou morales, ou au lieu de la succursale, de l'agence ou de tout autre établissement si l'offre du professionnel ou la livraison des biens ou services ou leur livraison supposée résulte de l'exploitation d'une succursale, d'une agence ou de tout autre établissement.

(g) «procédure de règlement extrajudiciaire des litiges» (ci-après «procédure de REL»): procédure de règlement d'un litige en dehors du cadre juridictionnel faisant intervenir un organe de règlement des litiges qui propose ou impose une solution ou réunit les parties pour faciliter une solution à l'amiable.

Les procédures relevant d'organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges y sont exclusivement employées par le professionnel, les procédures relevant de systèmes de gestion des réclamations de consommateurs gérés par les professionnels, les négociations directes entre le consommateur et le professionnel, qu'ils soient représentés ou non, et les tentatives menées par un juge saisi d'un litige pour vider celui-ci au cours de la procédure judiciaire ne sont pas considérés comme des procédures de REL;

(h) «organe de règlement extrajudiciaire des litiges» (ci-après «organe de REL»): organe visé à l'article 4, point e), de la directive [*pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui a été notifié à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de ladite directive;

(i) «réclamant»: consommateur ou professionnel ayant introduit une réclamation via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges;

(j) «défendeur»: consommateur ou professionnel à l'encontre duquel une réclamation a été introduite via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges;

(k) «données à caractère personnel»: toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée); est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale;

CHAPITRE II
Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Article 5
Mise en place de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

1. La Commission met en place une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges («plateforme de RLL»).

2. La plateforme de RLL est un site web interactif gratuit et accessible en ligne dans toutes les langues officielles de l'Union européenne. Il s'agit d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant parvenir, en dehors du cadre juridictionnel, au règlement de litiges relevant du présent règlement.

3. La plateforme de RLL a pour fonctions:

(a) de fournir un formulaire de réclamation électronique pouvant être rempli par le réclamant;

(b) de proposer aux parties, sur la base des informations figurant sur le formulaire électronique de réclamation, un ou plusieurs organes de REL et de communiquer les honoraires de ces derniers, le cas échéant, de donner des informations relatives à la langue ou aux langues de la procédure, à la durée approximative des procédures ou d'informer le réclamant qu'aucun organe de REL n'a pu être déterminé;

(c) de transmettre les réclamations à l'organe de REL auquel les parties ont convenu de recourir;

(d) de permettre aux parties et à l'organe de REL de suivre la procédure de règlement en ligne des litiges;

(e) de fournir un formulaire électronique à l'aide duquel les organes de REL transmettent les informations visées à l'article 9, point c);

(f) de fournir un système de retour d'informations permettant aux parties de donner leur avis sur le fonctionnement de la plateforme de RLL et sur l'organe de REL qui a traité le litige;

(g) de publier les informations relatives aux organes de REL notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui traitent les litiges relevant du présent règlement;

(h) de fournir des informations à caractère général sur le règlement extrajudiciaire des litiges en tant que moyen de résolution de litige par voie extrajudiciaire;

(i) de mettre à disposition des statistiques sur l'issue des litiges traités par les organes de REL auxquels les réclamations ont été transmises via la plateforme de RLL.

4. Les organes de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui, conformément aux éléments nécessaires pour déterminer leur compétence, tels que notifiés en

application de l'article 16, paragraphe 1, point g), de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)], sont, au vu des informations figurant sur le formulaire de réclamation électronique visé au paragraphe 3, point a), compétents pour les litiges relevant du présent règlement, sont enregistrés par voie électronique sur la plateforme de RLL.

5. La Commission est responsable de la plateforme de RLL pour ce qui est de son développement, de son fonctionnement, de sa maintenance et de la sécurité des données.

6. La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, des mesures portant sur les modalités d'exercice des fonctions prévues au paragraphe 3. Ces actes d'exécution sont adoptés conformément à la procédure d'examen visée à l'article 15, paragraphe 3.

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

1. Chaque État membre désigne un point de contact pour le RLL et communique son nom et ses coordonnées à la Commission. Les États membres peuvent déléguer cette responsabilité à leurs centres affiliés au réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme. Chaque point de contact comprend au moins deux facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges (ci-après «facilitateurs pour le RLL»).

2. Les facilitateurs pour le RLL apportent leur aide au règlement de litiges portant sur des réclamations introduites via la plateforme en s'acquittant des fonctions suivantes:

   (a) faciliter, si nécessaire, la communication entre les parties et l'organe de REL compétent;

   (b) communiquer aux consommateurs les autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme, par exemple si le professionnel refuse de recourir au REL;

   (c) présenter à la Commission et aux États membres un rapport annuel reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions;

   (d) informer les parties des avantages et des inconvénients des procédures suivies par les organes de REL proposés.

3. La Commission met en place un réseau de facilitateurs pour le règlement en ligne des litiges (ci-après «réseau de facilitateurs pour le RLL») qui instaure une coopération entre les facilitateurs pour le RLL et contribue à l'accomplissement des fonctions visées au paragraphe 2.

4. Au moins une fois par an, la Commission réunit les membres du réseau de facilitateurs pour le RLL afin de permettre l'échange des meilleures pratiques et

l'examen de tout problème récurrent survenu dans le fonctionnement de la plateforme de RLL.

5. La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, les règles relatives aux modalités de la coopération entre les facilitateurs pour le RLL. Ces actes d'exécution sont adoptés conformément à la procédure d'examen visée à l'article 15, paragraphe 3.

Article 7
Introduction d'une réclamation

1. Afin d'introduire une réclamation sur la plateforme de RLL, le réclamant remplit un formulaire de réclamation électronique disponible sur le site web de la plateforme. À l'appui de sa réclamation, le réclamant peut joindre au formulaire tout document sous forme électronique.

2. Les informations transmises par le réclamant suffisent à déterminer l'organe de REL. Ces informations sont décrites en annexe.

3. La plateforme de RLL communique aux parties les informations relatives à l'organe ou aux organes de REL qu'elle a désignés comme compétents; si plusieurs choix se présentent, les facilitateurs pour le RLL des États membres concernés fournissent aux parties des précisions sur les différents organes ainsi désignés et les informent des avantages et des inconvénients des procédures suivies par chacun de ces organes afin de permettre aux parties de choisir en connaissance de cause.

4. Il est conféré à la Commission le pouvoir d'adopter des actes délégués conformément à l'article 16 afin d'adapter les informations figurant en annexe, sur la base des critères en fonction desquels les organes de REL qui ont été notifiés à la Commission conformément à l'article 17, paragraphe 2, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] et qui traitent les litiges relevant du présent règlement définissent leurs propres champs d'application.

5. La Commission définit les caractéristiques du formulaire de réclamation électronique par voie d'actes d'exécution. Ceux-ci sont adoptés conformément à la procédure consultative visée à l'article 15, paragraphe 2.

6. Seules les données précises, pertinentes et non disproportionnées par rapport aux objectifs pour lesquels elles sont collectées sont traitées via le formulaire de réclamation électronique et ses pièces jointes.

Article 8
Traitement et transmission d'une réclamation

1. Une réclamation introduite sur la plateforme n'est traitée que si le formulaire de réclamation est intégralement rempli.

2. À la réception du formulaire de réclamation intégralement rempli, la plateforme communique au réclamant, dans la langue de la réclamation, et envoie par courrier électronique au défendeur, dans la langue du contrat, les informations suivantes:

(a) la nécessité pour les parties de convenir d'un organe de REL auquel la réclamation doit être transmise;

(b) l'abandon de la procédure si les parties ne parviennent pas à convenir d'un organe de REL compétent ou si aucun organe de ce type n'est identifié;

(c) la liste complète des organes de REL compétents éventuellement identifiés;

(d) le nom et les coordonnées des points de contact de RLL du lieu de résidence du consommateur et du lieu d'établissement du professionnel ainsi qu'une brève description des fonctions visées à l'article 6, paragraphe 2, points a), b) et d);

(e) une demande adressée au consommateur l'invitant à choisir un ou plusieurs organes sur la liste précitée, en précisant au consommateur que cette sélection n'est pas obligatoire;

(f) une demande adressée au professionnel l'invitant à choisir un ou plusieurs organes de REL, au cas où aucun de ceux-ci ne correspond à l'un des organes auxquels le professionnel s'est engagé à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)];

(g) la transmission automatique de la réclamation à l'organe de REL choisi par le consommateur si cet organe correspond à l'un des organes auxquels le professionnel s'est engagé à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)].

3. La communication visée au paragraphe 2 contient, au sujet de chaque organe, les renseignements suivants:

(a) ses tarifs, le cas échéant;

(b) la ou les langues de la procédure;

(c) la durée approximative de la procédure;

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

(e) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure.

4. Si les parties ne répondent pas au courrier de la plateforme ou si elles ne parviennent pas à convenir d'un organe de REL compétent, la réclamation est abandonnée. Le

consommateur est informé qu'il peut se mettre en rapport avec un facilitateur pour le RLL afin de connaître d'autres voies de recours.

5. La plateforme transmet automatiquement la réclamation à l'organe de REL choisi par le consommateur si cet organe correspond à l'un des organes auxquels le professionnel s'est engagé à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)], ou si les parties choisissent le même organe de REL dans leurs réponses.

6. Si les parties s'entendent sur un ou plusieurs organes de REL, le consommateur est tenu de choisir l'un des organes convenus. La plateforme transmet automatiquement la réclamation à cet organe.

Article 9
Règlement du litige

Les organes de REL auxquels une réclamation a été transmise conformément à l'article 8:

(a) notifient sans délai le litige aux parties, auxquelles ils communiquent leur règlement intérieur ainsi que les frais correspondant au règlement du litige en question;

(b) clôturent la procédure de résolution du litige dans les trente jours suivant l'introduction du recours si les parties conviennent d'introduire un tel recours devant un organe de REL après avoir été informées du litige. L'organe de REL peut prolonger ce délai en cas de litiges complexes;

(c) communiquent sans délai les informations suivantes à la plateforme de RLL:

i) la date de réception de la réclamation et l'objet du litige;

ii) la date de notification du litige aux parties;

iii) la date de fin de la procédure et l'issue du litige.

Article 10
Base de données

La Commission prend les mesures nécessaires pour constituer et tenir à jour une base de données électroniques contenant les informations traitées conformément à l'article 5, paragraphe 3, et à l'article 9, point c).

Article 11
Traitement des données à caractère personnel

1. L'accès aux informations, y compris aux données personnelles, liées à un litige et stockées dans la base de données visée à l'article 10 est uniquement accordé, aux fins prévues à l'article 9, à l'organe de REL auquel le litige a été transmis conformément à l'article 8. L'accès à ces informations est également accordé, aux fins visées à l'article 6, paragraphe 3, aux facilitateurs pour le RLL.

2. La Commission a accès aux informations traitées conformément à l'article 9, pour assurer le suivi de l'utilisation et du fonctionnement de la plateforme de RLL et pour rédiger les rapports visés à l'article 17. Elle traite les données personnelles des utilisateurs de la plateforme dans la mesure nécessaire au fonctionnement et à la maintenance de la plateforme, y compris pour assurer le suivi de l'utilisation de la celle-ci par les organes de REL et les facilitateurs pour le RLL.

3. Les données à caractère personnel se rapportant à un litige ne sont conservées dans la base de données visée au paragraphe 1 que pour la durée nécessaire à la réalisation des objectifs aux fins desquels elles ont été collectées et pour permettre aux personnes concernées d'accéder à leurs données personnelles afin d'exercer leurs droits. Ces données sont automatiquement supprimées, au plus tard six mois après la date de fin du litige transmise à la plateforme de RLL conformément à l'article 9, point c) iii). La période de conservation susmentionnée s'applique également aux données personnelles incluses dans les dossiers nationaux par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges ou le facilitateur pour le RLL qui a traité le dossier, sauf si les règles de procédure dudit organe ou toute disposition spécifique de la législation nationale prévoit une période de conservation plus longue.

4. Chaque facilitateur pour le RLL et chaque organe de REL est considéré comme responsable du traitement des données, conformément à l'article 2, point d), de la directive 95/46/CE, en ce qui concerne leurs propres activités de traitement des données réalisées au titre du présent règlement et sont chargés de veiller à ce que ces activités soient conformes aux règles relatives à la protection des données établies dans la législation nationale qui a été adoptée en application de ladite directive. En ce qui concerne les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement et le traitement des données à caractère personnel que cela suppose, la Commission est considérée comme responsable du traitement conformément à l'article 2, point d), du règlement (CE) n° 45/2001.

Article 12
Confidentialité et sécurité des données

1. Les facilitateurs pour le RLL et les organes de REL sont soumis aux règles du secret professionnel ou autres devoirs équivalents de confidentialité prévus dans la législation nationale.

2. Pour garantir la sécurité des informations traitées au titre du présent règlement, la Commission prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, dont le contrôle de l'accès aux données, un plan de sécurité et la gestion des incidents de sécurité, conformément à l'article 22 du règlement (CE) n° 45/2001.

Article 13
Information des consommateurs

1. Les professionnels établis dans l'Union européenne qui se livrent à la vente de biens ou à la prestation de services transfrontalières en ligne fournissent aux consommateurs des informations sur la plateforme de RLL ainsi que leur adresse de courrier électronique. L'accès à ces informations doit être simple, direct, évident et permanent sur les sites web des professionnels ainsi que dans le message électronique ou un autre message textuel transmis par des moyens électroniques si l'offre est présentée à l'aide de tels messages. Ces informations comprennent un lien électronique vers la page d'accueil de la plateforme de RLL. Les professionnels communiquent également aux consommateurs des informations sur la plateforme de RLL lorsque le consommateur introduit une réclamation auprès d'un professionnel, d'un système de traitement des réclamations des consommateurs géré par le professionnel, ou d'un médiateur d'entreprise.

2. Les dispositions du paragraphe 1 ne préjugent pas des dispositions de l'article 10 de la directive …/…/UE [*pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] relatives aux informations que les consommateurs reçoivent des professionnels au sujet des procédures de REL auxquelles ces derniers sont soumis et de l'engagement qu'ils prennent ou non de recourir à des moyens de règlement extrajudiciaire de litiges les opposant à des consommateurs.

3. Les dispositions du paragraphe 1 ne préjugent pas des dispositions des articles 6 et 8 de la directive 2011/83/UE concernant l'information des consommateurs pour les contrats à distance et hors établissement.

Article 14
Suivi

Les autorités compétentes qui sont instituées par les États membres conformément à l'article 15, paragraphe 1, de la directive …/…/UE [*pour l'Office des publications, prière d'insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)] s'assureront que les organes de REL respectent les obligations prévues dans le présent règlement.

CHAPITRE III
Dispositions finales

Article 15
Actes d'exécution

1. La Commission est assistée par un comité. Il s'agit d'un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 dudit règlement s'applique.

3. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 dudit règlement s'applique. Lorsque l'avis du comité doit être recueilli par procédure écrite, celle-ci est close sans résultat si, dans le délai imparti pour la formulation de l'avis, le président du comité le décide ou une majorité simple des membres du comité le demande.

Article 16
Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués est conféré à la Commission sous réserve des conditions fixées au présent article.

2. La délégation de pouvoir visée à l'article 7, paragraphe 4, est conférée pour une durée indéterminée à compter de [*pour l'Office des publications, prière d'insérer la même date qu'à l'article 18, paragraphe 1 = date d'entrée en vigueur du présent règlement*].

3. La délégation de pouvoirs visée à l'article 7, paragraphe 4, peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen et le Conseil. Une décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir spécifiée dans ladite décision. Elle prend effet le jour suivant la publication de la décision au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure précisée dans ladite décision. Elle ne remet pas en cause la validité de tout acte délégué déjà en vigueur.

4. Dès qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie simultanément au Parlement européen et au Conseil.

5. Un acte délégué adopté en application de l'article 7, paragraphe 4, n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objection dans un délai de deux mois à compter de la date où l'acte leur a été notifié ou si, avant l'expiration de cette période, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas émettre d'objection. Ce délai peut être prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 17
Rapports

Tous les trois ans et pour la première fois au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur du présent règlement, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application du présent règlement. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions visant à modifier le présent règlement.

Article 18
Entrée en vigueur

1. Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

2. Le présent règlement s'applique [*Pour l'Office des publications, prière d'insérer la date = six mois après la date limite de mise en œuvre de la directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC à insérer dans ladite directive conformément à l'article 22, paragraphe 1, de cette directive]*, à l'exception de l'article 5, paragraphes 1, 4, 5 et 6, de l'article 6, paragraphes 1, 2 et 6, de l'article 7, paragraphes 4 et 5, des articles 10, 15 et 16 qui s'appliquent à partir du jour de l'entrée en vigueur du présent règlement.

Le présent est obligatoire dans tous ses éléments et applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles,

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

ANNEXE

Informations à mentionner sur le formulaire de réclamation électronique

(1) Nom, adresse et, le cas échéant, adresses de messagerie électronique et du site web du réclamant

(2) Qualité du réclamant (consommateur ou professionnel)

(3) Nom, adresse et, le cas échéant, adresses de messagerie électronique du défendeur

(4) Qualité du défendeur (consommateur ou professionnel)

(5) Type de biens ou services dont la vente ou la prestation fait l'objet de la réclamation

(6) Motifs de la réclamation

(7) Lieu de résidence du consommateur au moment de la commande des biens ou services

(8) Modes de communication utilisés pour l'offre de biens ou de services et pour la commande

(9) Lieu d'implantation de la succursale, de l'agence ou de tout autre établissement si l'offre du professionnel ou la livraison des biens ou services ou leur livraison supposée résulte de l'exploitation d'une succursale, d'une agence ou de tout autre établissement.

(10) Langue du contrat.

(11) Les organes de REL auxquels le professionnel s'engage à recourir conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive …/…/UE [*Pour l'Office des publications, insérer le numéro de la* directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modifications de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)], s'ils sont connus.

FICHE FINANCIÈRE POUR LES PROPOSITIONS

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

1.1. Dénomination de la proposition/de l'initiative

Règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement au titre des exercices 2012 et 2013. L'action s'inscrit dans le programme «Consommateurs 2020» pour la période 2014-2020.

1.2. Domaine(s) politiques concerné(s) dans la structure GPA/EBA[19]

Consommateurs

1.3. Nature de la proposition/de l'initiative

√ La proposition/l'initiative porte sur **une nouvelle action**

☐ La proposition/l'initiative porte sur **une nouvelle action suite à un projet pilote/une action préparatoire**[20]

☐ La proposition/l'initiative porte sur **la prolongation d'une action existante**.

☐ La proposition/l'initiative porte sur **une action réorientée vers une nouvelle action**.

1.4. Objectif(s)

1.4.1. Objectif(s) stratégique(s) pluriannuel(s) de la Commission visé(s) par la proposition/l'initiative

Dans la rubrique 1a «Compétitivité pour la croissance et l'emploi», la proposition vise à la création, à l'échelle de l'Union européenne, d'un système de règlement en ligne des litiges pour les litiges transfrontaliers en ligne entre consommateurs et professionnels.

1.4.2. Objectif(s) spécifique(s) et activité(s) GPA/EBA concernée(s)

Objectif spécifique n°

Création à l'échelle de l'Union européenne d'un système informatique de règlement en ligne des litiges pour les litiges transfrontaliers en ligne entre consommateurs et professionnels.

Activité(s) GPA/EBA concernée(s):

Consommateurs

1.4.3. Résultats et incidence attendus

Préciser les effets que la proposition/l'initiative devrait avoir sur les bénéficiaires/la population visée.

---

19 GPA: gestion par activités; EBA: établissement du budget par activités.

20 Tels que visés à l'article 49, paragraphe 6, points a) et b), du règlement financier.

Les consommateurs et les entreprises de l'ensemble de l'Europe disposeront d'un moyen simple, rapide et bon marché de régler des litiges nés d'une transaction transfrontalière en ligne. Les consommateurs pourront demander réparation et être indemnisés tandis que les entreprises conserveront leur réputation et éviteront une procédure judiciaire très coûteuse.

1.4.4. Indicateurs de résultats et d'incidence

Préciser les indicateurs permettant de suivre la réalisation de la proposition

– Tous les organes de REL doivent être reliés à la plateforme de RLL, à laquelle ils ont recours dès sa mise en service début 2015.

– Accroître de 20 % d'ici à 2020 le nombre de consommateurs désireux d'effectuer des achats en ligne dans un autre État membre.

– Accroître de 10 % d'ici à 2020 le nombre d'entreprises désireuses de vendre en ligne dans un autre État membre.

1.5. Justifications de la proposition/de l'initiative

1.5.1. Besoin(s) à satisfaire à court ou à long terme

Articles 114 et 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Les consommateurs et les entreprises disposeront d'un moyen simple, rapide et peu onéreux de régler leurs litiges nés de transactions transfrontalières en ligne grâce à un instrument extrajudiciaire de règlement en ligne des litiges.

1.5.2. Valeur ajoutée de l'intervention de l'Union européenne

L'absence de moyens efficaces de résolution de litiges érode la confiance des consommateurs dans les achats transfrontaliers. Les entreprises et les consommateurs ont clairement fait savoir que des considérations liées aux éventuelles difficultés à obtenir réparation dans un autre État membre les ont dissuadés d'acheter ou de vendre au-delà des frontières et les ont donc totalement privés des avantages potentiels du marché intérieur. La situation montre qu'il convient de veiller avec une attention particulière à accroître la confiance des consommateurs dans le marché intérieur et à assurer des conditions égales aux entreprises dans tous les États membres.

Même si le niveau actuel des opérations transfrontalières de commerce électronique est bas, le marché de détail en ligne connaît une croissance rapide dans les États membres. Il devient dès lors plus important pour les consommateurs et les commerçants disposés à effectuer des opérations transfrontalières en ligne de pouvoir compter sur des moyens de recours extrajudiciaires simples, peu onéreux et efficaces. Toute action au niveau des États membres ne permettra pas d'établir un système européen de résolution en ligne des litiges qui serait, comme l'indique la stratégie numérique, un outil essentiel pour stimuler le commerce électronique.

Ce sont plutôt des mesures au niveau de l'Union qui peuvent, par leurs effets et leur champ d'action, réaliser les objectifs poursuivis. La mise au point du RLL à l'échelon de l'Union présente l'avantage indéniable de conduire à un traitement efficace et adapté des litiges de consommation liés à des transactions transfrontalières en ligne.

Les consommateurs disposeront d'un moyen rapide, peu onéreux et simple de résoudre les litiges les opposant à des professionnels quels que soient le secteur du marché et le montant en jeu. Une grande partie des consommateurs n'a pas une pleine confiance dans le marché intérieur numérique, malgré ses nombreux avantages tels que l'accès à un choix plus vaste de produits et de services; dans environ la moitié des États membres, plus d'un produit sur deux recherchés sur l'internet ne peut être acheté en ligne que dans un autre pays. Enfin, un RLL plus efficace sur le marché intérieur réduira le nombre de préjudices subis par les consommateurs – qui s'élèvent à l'heure actuelle à 0,02 % du PIB de l'UE – et permettra de réaliser dans les transactions en ligne d'importantes économies qui pourront être utilisées pour l'achat d'autres biens et services sur le marché intérieur. En outre, lors d'un litige avec un consommateur dans l'Union, les mêmes possibilités seront offertes aux professionnels de manière à assurer des conditions égales.

Des actions unilatérales au niveau des États membres ne suffisent pas pour offrir ces avantages aux consommateurs et aux entreprises. Au contraire, l'absence de coordination des efforts déployés par les États membres risque d'aboutir à des inégalités de traitement des consommateurs et des professionnels sur le marché intérieur ainsi qu'à des moyens de recours divergents pour les consommateurs de l'Union. Dans ce domaine, une action au niveau de l'Union bénéficie du soutien de la plupart des parties prenantes.

Stimuler la confiance des acteurs du marché, tant des entreprises que des citoyens, est essentiel pour améliorer la compétitivité de l'Europe. Un marché unique opérationnel de 500 millions de consommateurs, dont les dépenses représentent 56 % du PIB de l'Union, et de plus de 21 millions d'entreprises constitue l'élément essentiel d'une croissance intelligente, durable et inclusive, dans le droit fil des objectifs de la stratégie «Europe 2020».

1.5.3. Enseignements tirés d'expériences similaires

Pour l'heure, il n'existe pas au niveau de l'Union de système de règlement en ligne des litiges entre consommateurs et professionnels portant sur des transactions transfrontalières en ligne. Toutefois, il existe déjà un certain nombre d'outils informatiques reliant différents acteurs dans les États membres. Le nouvel outil informatique sera largement basé sur ces outils, dont les plus importants sont IMI, ECC et SOLVIT.

1.5.4. Compatibilité et synergie éventuelle avec d'autres instruments appropriés

Le règlement relatif au RLL est basé sur la proposition de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC).

1.6. Durée et incidence financière

√ Proposition/initiative à **durée limitée**

– √ Proposition/initiative en vigueur à partir de 2012 jusqu'en 2020.

– √ Incidence financière de 2012 jusqu'en 2020.

Proposition/initiative à **durée illimitée**

– Mise en œuvre avec une période de montée en puissance de 2012 jusqu'en 2014

– puis un fonctionnement en rythme de croisière au-delà.

1.7. Mode(s) de gestion prévu(s)[21]

√ **Gestion centralisée directe** par la Commission

☐ **Gestion centralisée indirecte** par délégation de tâches d'exécution à:

– ☐ des agences exécutives

– ☐ des organismes créés par les Communautés[22]

– ☐ des organismes publics nationaux/organismes avec mission de service public

– ☐ des personnes chargées de l'exécution d'actions spécifiques en vertu du titre V du traité sur l'Union européenne, définies dans l'acte de base concerné au sens de l'article 49 du règlement financier

☐ **Gestion partagée** avec des États membres

☐ **Gestion décentralisée** avec des pays tiers

☐ **Gestion conjointe** avec des organisations internationales ***(à préciser)***

Si plusieurs modes de gestion sont indiqués, veuillez donner des précisions dans la partie «Remarques».

Remarques

Néant.

[21] Les explications sur les modes de gestion ainsi que les références au règlement financier sont disponibles sur le site BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_fr.html

[22] Tels que visés à l'article 185 du règlement financier.

2. MESURES DE GESTION

2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu

Préciser la fréquence et les conditions de ces dispositions.

Tous les trois ans et pour la première fois au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur du présent règlement, la Commission publiera un rapport sur l'application du règlement. Ce rapport est accompagné, si nécessaire, de propositions d'adaptation du présent règlement.

2.2. Système de gestion et de contrôle

2.2.1. Risque(s) détecté(s)

L'exécution du budget inclut une étude de faisabilité et la mise au point d'une plateforme informatique de RLL. Les principaux risques sont les suivants:

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) sert de base au règlement relatif au RLL, car la plateforme comprendra les systèmes de résolution extrajudiciaire des litiges qui seront notifiés conformément à la directive. Par conséquent, une transposition incomplète ou tardive de la directive relative au RELC aura des répercussions sur l'efficacité du système européen de règlement en ligne des litiges.

Même si la Commission exploite déjà un certain nombre d'outils informatiques, la plateforme de RLL sera l'un des outils qui comptera le plus grand nombre d'acteurs et qui disposera d'applications permettant de satisfaire de manière adaptée leurs besoins. Les difficultés techniques susceptibles de retarder la mise au point de la plateforme peuvent également constituer un risque.

2.2.2. Moyen(s) de contrôle prévu(s)

Le budget sera exécuté suivant une gestion centralisée directe.

La Commission assurera le suivi de l'analyse, de la programmation et de la phase d'essai de l'outil informatique. L'unité responsable des systèmes d'information à la DG SANCO possède une grande expérience de la gestion d'outils informatiques (par exemple, ECC, CPCS, RAPEX), dont certains (ECC) présentent des traits communs avec la plateforme de RLL. Cette expérience permettra de réagir en temps utile et de manière efficace à d'éventuels problèmes. En outre, l'étude de faisabilité qui sera menée en 2012 contribuera à détecter des risques et problèmes techniques éventuels, facilitant ainsi la mise au point de la plateforme de RLL. La DIGIT et la DGT seront également consultées pour certains aspects techniques (par exemple, la traduction automatique).

2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

Préciser les mesures de prévention et de protection existantes ou envisagées.

Non seulement la DG SANCO appliquera tous les mécanismes de contrôle réglementaires, mais elle élaborera une stratégie de lutte contre la fraude qui s'inscrira dans le droit fil de la nouvelle stratégie antifraude de la Commission, adoptée le 24 juin 2011, pour garantir, entre autres, que ses contrôles internes de détection de la fraude seront conformes à la nouvelle stratégie et que la gestion des risques de fraude sera conçue de manière à permettre la détection des domaines les plus exposés à ces risques et la définition des moyens appropriés d'y faire face.
La Commission gérera la procédure de passation des marchés relatifs au matériel et logiciels informatiques ainsi qu'aux services afférents dans le respect des dispositions du règlement financier. Pour l'ensemble des contrats signés, les dispositions relatives aux audits et contrôles effectués par la Cour des comptes et l'OLAF s'appliquent.

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)

- Lignes budgétaires existantes

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Nombre [Libellé……...…….]	CD/CND (23)	de pays de l'AELE[24]	de pays candidats[25]	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) *bis*, du règlement financier
1A	17.020200	CD	OUI	NON	NON	NON

- Nouvelles lignes budgétaires, dont la création est demandée Sans objet

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Nombre [Libellé……..]	CD/CND	de pays de l'AELE	de pays candidats	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) *bis*, du règlement financier
	[XX.YY.YY.YY]		OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON

23 CD = crédits dissociés; CND = crédits non dissociés.

24 AELE: Association européenne de libre-échange.

25 Pays candidats et, le cas échéant, pays candidats potentiels des Balkans occidentaux.

3.2. Incidence estimée sur les dépenses

3.2.1. Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses

En millions d'euros (à la 3e décimale)

Rubrique du cadre financier pluriannuel	n° 3	Compétitivité pour la croissance et l'emploi

DG: SANCO			Année **2012**	Année **2013**	Année **2014**	Année **2015**	Année **2016**	Année **2017**	Année **2018**	Année **2019**	Année **2020**	**TOTAL**
• Crédits opérationnels												
Ligne budgétaire n° 17.020200	Engagements	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Paiements	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Ligne budgétaire n°	Engagements	(1a)										
	Paiements	(2a)										
Crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques[26]												
Ligne budgétaire n°		(3)										
TOTAL des crédits pour la DG SANCO	Engagements	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Paiements	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

[26] Assistance technique et/ou administrative et dépenses d'appui à la mise en œuvre de programmes et/ou actions de l'UE (anciennes lignes «BA»), recherche indirecte, recherche directe.

• TOTAL des crédits opérationnels	Engagements	(4)								
	Paiements	(5)								
• Total des crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques		(6)								
TOTAL des crédits relevant de la RUBRIQUE <….> du cadre financier pluriannuel	Engagements	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Paiements	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Si plusieurs rubriques sont concernées par la proposition/l'initiative: Sans objet

• TOTAL des crédits opérationnels	Engagements	(4)								
	Paiements	(5)								
• Total des crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques		(6)								
TOTAL des crédits relevant des RUBRIQUES 1 à 4 du cadre financier pluriannuel (montant de référence)	Engagements	=4+ 6								
	Paiements	=5+ 6								

Rubrique du cadre financier pluriannuel	**5**	Dépenses administratives

En millions d'euros (à la 3e décimale)

		Année **2012**	Année **2013**						**TOTAL**
DG: SANCO									
• Ressources humaines		0,318	0,318						0,636
• Autres dépenses administratives									
TOTAL POUR LA DG SANCO	Crédits	0,318	0,318						0,636

TOTAL des crédits relevant de la RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	(Total des engagements = total des paiements)								0,636

En millions d'euros (à la 3e décimale)

		Année **2012**	Année **2013**	Année **2014**	Année **2015**	Année **2016**	Année **2017**	Année **2018**	Année **2019**	Année **2020**	**TOTAL**
TOTAL des crédits relevant des RUBRIQUES 1 à 5 du cadre financier pluriannuel	Engagements	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Paiements	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. Incidence estimée sur les crédits opérationnels

– ☐ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits opérationnels

– √ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits opérationnels, comme expliqué ci-après:

Crédits d'engagement en millions d'euros (à la 3e décimale)

Indiquer les objectifs et les réalisations			Année **2012**		Année **2013**		Année **2014**		Année **2015**		Année **2016**		Année **2017**		Année **2018**		Année **2019**		Année **2020**		**TOTAL**	
RÉALISATIONS																						
	Type de réalisation	Coût moyen de la réalisation	Nombre de réalisations	Coût	Nombre de réalisations	Coût	Nombre de réalisations	Coût	Nombre de réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	réalisations	Coût	Nombre total de réalisations	Coût total
Objectif spécifique N° 1																						
- Réalisation Plateforme informatique			1			1,0		1,0													1	2,0

- Réalisation Maintenance de la plateforme informatique			1							0,3		0,3		0,3		0.3		0,3		0,3	1	1,8
- Réalisation Étude de faisabilité			1	0,150																	1	0,150
Sous-total pour l'objectif n° 1																						
OBJECTIF SPÉCIFIQUE N° 2																						
- Réalisation																						
Sous-total pour l'objectif n° 2																						
COÛT TOTAL				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		3,95

3.2.3. Incidence estimée sur les crédits de nature administrative

3.2.3.1. Synthèse

– √ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits de nature administrative

– √ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits de nature administrative, comme expliqué ci-après:

En millions d'euros (à la 3e décimale)

	Année **2012**	Année **2013**	Année **2014**	Année **2015**	Année **2016**	Année **2017**	Année **2018**	Année **2019**	Année **2020**	**TOTAL**
RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel										
Ressources humaines	0,318	0,318								0,636
Autres dépenses administratives		0, 030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Sous-total RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel		0, 348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Hors RUBRIQUE 5[27] du cadre financier pluriannuel										
Ressources humaines										
Autres dépenses de nature administrative										
Sous-total hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel										

[27] Assistance technique et/ou administrative et dépenses d'appui à la mise en œuvre de programmes et/ou actions de l'UE (anciennes lignes «BA»), recherche indirecte, recherche directe.

TOTAL	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798

3.2.3.2. Besoins estimés en ressources humaines

– ☐ La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de ressources humaines

– √ La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de ressources humaines, comme expliqué ci-après[28]:

Estimation à exprimer en valeur entière (ou au plus une décimale)

	Année **2012**	Année **2013**			Année **N**		
• Emplois du tableau des effectifs (postes de fonctionnaires et d'agents temporaires)							
17 01 01 01 (au siège et dans les bureaux de représentation de la Commission)	2 (0,254)	2 (0,254)					
XX 01 01 02 (en délégations)							
XX 01 05 01 (recherche indirecte)							
10 01 05 01 (recherche directe)							
• Personnel externe (en équivalent temps plein) ETP[29]							
XX 01 02 01 (AC, INT, END de l'«enveloppe globale»)	1 (0,064)	1 (0,064)					
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT et JED dans les délégations)							
XX 01 04 ***yy*** [30] - au siège[31]							
XX 01 04 ***yy*** [30] - dans les délégations							
XX 01 05 02 (AC, INT, END - recherche indirecte)							
10 01 05 02 (AC, INT, END - recherche directe)							
Autres lignes budgétaires (à spécifier)							
TOTAL	3 (0,318)	3 (0,318)					

XX est le domaine politique ou le titre budgétaire concerné.

Description des tâches à effectuer:

Fonctionnaires et agents temporaires	Développement, maintenance et mise à jour du système informatique de règlement en

28 L'incidence budgétaire sera compensée par un redéploiement en 2012 et 2013. À partir de 2014, les besoins en ressources humaines seront couverts par le programme «Consommateurs 2020».

29 AC = agent contractuel; INT = intérimaire; JED= Jeune Expert en Délégation; AL = agent local; END=expert national détaché.

30 Sous-plafond de personnel externe sur crédits opérationnels (anciennes lignes «BA»).

31 Essentiellement pour les Fonds structurels, le Fonds européen agricole pour le développement rural (Feader) et le Fonds européen pour la pêche (FEP).

	ligne des litiges
Personnel externe	Sans objet

Les ressources humaines nécessaires se composeront de membres du personnel de la direction générale actuellement affectés à la gestion de l'action et qui ont été redéployés au sein de leur direction, auxquels s'ajoutera, le cas échéant, toute dotation additionnelle susceptible d'être allouée à la direction générale gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et compte tenu des contraintes budgétaires existantes.

3.2.4. Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel

– √ La proposition/l'initiative est compatible avec les cadres financiers pluriannuels 2007-2013 et 2014-2020.

– ☐ La proposition/l'initiative nécessite une reprogrammation de la rubrique concernée du cadre financier pluriannuel.

Expliquez la reprogrammation requise, en précisant les lignes budgétaires concernées et les montants correspondants. ……..

– ☐ La proposition/l'initiative nécessite le recours à l'instrument de flexibilité ou la révision du cadre financier pluriannuel[32]

Expliquer le besoin, en précisant les rubriques et lignes budgétaires concernées et les montants correspondants. ……..

3.2.5. Participation de tiers au financement

– √ La proposition/l'initiative ne prévoit pas de cofinancement par des tierces parties.

– La proposition/l'initiative prévoit un cofinancement estimé ci-après:

Crédits en millions d'euros (à la 3e décimale)

	Année **N**	Année **N+1**	Année **N+2**	Année **N+3**	insérer autant d'années que nécessaire, pour refléter la durée de l'incidence (voir point 1.6)			Total
Préciser l'organisme de cofinancement								
TOTAL des crédits cofinancés								

[32] Voir points 19 et 24 de l'accord interinstitutionnel.

3.3. Incidence estimée sur les recettes

– √ La proposition/l'initiative est sans incidence financière sur les recettes.

– ☐ La proposition/l'initiative a une incidence financière décrite ci-après:

☐ sur les ressources propres

☐ sur les recettes diverses

En millions d'euros (à la 3e décimale)

Ligne budgétaire de recette	Montants inscrits pour l'exercice en cours	Incidence de la proposition/de l'initiative[33]						
		Année **N**	Année **N+1**	Année **N+2**	Année **N+3**	insérer autant d'années que nécessaire, pour refléter la durée de l'incidence (voir point 1.6)		
Article …….		5.						

Pour les recettes diverses qui seront «affectées», préciser la ou les lignes budgétaires de dépense concernées.

……..

Préciser la méthode de calcul de l'effet sur les recettes.

……..

[33] En ce qui concerne les ressources propres traditionnelles (droits de douane, cotisations sur le sucre), les montants indiqués doivent être des montants nets, c'est-à-dire des montants bruts après déduction de 25 % de frais de perception.