



Document de séance

A9-0060/2024

26.2.2024

*****I**

RAPPORT

sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828
(COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

Rapporteuse: Laura Ballarín Cereza

Légende des signes utilisés

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

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

Amendements à un projet d'acte

Amendements du Parlement présentés en deux colonnes

Les suppressions sont signalées par des *italiques gras* dans la colonne de gauche. Les remplacements sont signalés par des *italiques gras* dans les deux colonnes. Le texte nouveau est signalé par des *italiques gras* dans la colonne de droite.

Les première et deuxième lignes de l'en-tête de chaque amendement identifient le passage concerné dans le projet d'acte à l'examen. Si un amendement porte sur un acte existant, que le projet d'acte entend modifier, l'en-tête comporte en outre une troisième et une quatrième lignes qui identifient respectivement l'acte existant et la disposition de celui-ci qui est concernée.

Amendements du Parlement prenant la forme d'un texte consolidé

Les parties de textes nouvelles sont indiquées en *italiques gras*. Les parties de texte supprimées sont indiquées par le symbole ■ ou barrées. Les remplacements sont signalés en indiquant en *italiques gras* le texte nouveau et en effaçant ou en barrant le texte remplacé.

Par exception, les modifications de nature strictement technique apportées par les services en vue de l'élaboration du texte final ne sont pas marquées.

SOMMAIRE

	Page
PROJET DE RÉOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN	5
EXPOSÉ DES MOTIFS	37
ANNEXE: ENTITÉS OU PERSONNES AYANT APPORTÉ LEUR CONTRIBUTION À LA RAPPORTEURE.....	39
AVIS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS ET DU TOURISME.....	40
PROCÉDURE DE LA COMMISSION COMPÉTENTE AU FOND	59
VOTE FINAL PAR APPEL NOMINAL EN COMMISSION COMPÉTENTE AU FOND ..	60

PROJET DE RÉSOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN

sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Procédure législative ordinaire: première lecture)

Le Parlement européen,

- vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2023)0649),
 - vu l'article 294, paragraphe 2, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, conformément auxquels la proposition lui a été présentée par la Commission (C9-0384/2023),
 - vu l'article 294, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
 - vu l'avis du Comité économique et social européen du 14 février 2024¹
 - vu l'article 59 de son règlement intérieur,
 - vu l'avis de la commission des transports et du tourisme,
 - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A9-0060/2024),
1. arrête la position en première lecture figurant ci-après;
 2. demande à la Commission de le saisir à nouveau, si elle remplace, modifie de manière substantielle ou entend modifier de manière substantielle sa proposition;
 3. charge sa Présidente de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

Amendement 1

Proposition de directive
Considérant 2 bis (nouveau)

¹ Non encore paru au Journal officiel.

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 bis) Si l'on veut que la présente directive atteigne son plein potentiel et serve les intérêts des consommateurs, il convient de rendre obligatoire la participation pour les transporteurs aériens relevant du champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004, pour autant que cette démarche n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice. C'est bien le cas, étant donné que plusieurs études ont mis en évidence le nombre élevé de plaintes de consommateurs dans le secteur des transports et du tourisme, en particulier dans le domaine des droits des passagers aériens.

Amendement 2

Proposition de directive Considérant 2 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 ter) Les entités de REL devraient communiquer aux autorités compétentes une liste des professionnels qui refusent systématiquement et indûment de se conformer aux solutions issues des procédures de REL. En outre, le cas échéant, les États membres devraient veiller à ce que les professionnels qui ne se conforment pas à l'issue d'une procédure de REL soient tenus de motiver ce choix par écrit aux autres parties au litige.

Amendement 3

Proposition de directive Considérant 3

Texte proposé par la Commission

(3) Étant donné qu'au moins deux transactions en ligne sur cinq effectuées par des consommateurs résidant dans l'Union sont effectuées avec des professionnels établis dans des pays tiers, le champ d'application de la directive 2013/11/UE devrait être élargi afin de permettre aux professionnels de pays tiers souhaitant participer à une procédure de REL de le faire. Aucun obstacle de procédure ne devrait empêcher les consommateurs résidant dans l'Union de régler des litiges à l'encontre de professionnels, quel que soit leur lieu d'établissement, si ceux-ci acceptent de suivre une procédure de REL par l'intermédiaire d'une entité de REL établie dans un État membre.

Amendement

(3) Étant donné qu'au moins deux transactions en ligne sur cinq effectuées par des consommateurs résidant dans l'Union sont effectuées avec des professionnels établis dans des pays tiers, le champ d'application de la directive 2013/11/UE devrait être élargi afin de permettre aux professionnels de pays tiers souhaitant participer à une procédure de REL de le faire. Aucun obstacle de procédure ne devrait empêcher les consommateurs résidant dans l'Union de régler des litiges à l'encontre de professionnels, quel que soit leur lieu d'établissement, si ceux-ci acceptent de suivre une procédure de REL par l'intermédiaire d'une entité de REL établie dans un État membre. ***Conformément au droit de l'Union applicable, le consommateur devrait pouvoir engager une procédure dans son État membre de résidence. Il ne devrait pas être possible d'accéder aux procédures de REL dans un État membre qui n'est ni l'État membre de résidence du consommateur ni l'État membre d'établissement du professionnel.***

Amendement 4

Proposition de directive
Considérant 4

Texte proposé par la Commission

(4) La complexité des litiges de consommation a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 2013/13/UE. La numérisation des biens et des services, l'importance croissante du commerce électronique et de la publicité numérique dans la formation des contrats de consommation ont entraîné une augmentation du nombre de consommateurs exposés à des informations

Amendement

(4) La complexité des litiges de consommation a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 2013/13/UE. La numérisation des biens et des services, l'importance croissante du commerce électronique et de la publicité numérique dans la formation des contrats de consommation ont entraîné une augmentation du nombre de consommateurs exposés à des informations

trompeuses en ligne et à des interfaces manipulatrices les empêchant de prendre des décisions d'achat en connaissance de cause. Il est donc nécessaire de préciser que les litiges de nature contractuelle découlant de la vente de biens ou de services incluent le contenu numérique et les services numériques, et d'étendre le champ d'application de la directive 2013/13/UE, au-delà de ces litiges, afin que les consommateurs puissent également demander réparation pour des pratiques qui leur sont préjudiciables au stade précontractuel, *qu'ils soient ou non* ultérieurement liés par un contrat.

trompeuses en ligne et à des interfaces manipulatrices les empêchant de prendre des décisions d'achat en connaissance de cause. Il est donc nécessaire de préciser que les litiges de nature contractuelle découlant de la vente de biens ou de services incluent le contenu numérique et les services numériques, et d'étendre le champ d'application de la directive 2013/13/UE, au-delà de ces litiges, afin que les consommateurs puissent également demander réparation pour des pratiques qui leur sont préjudiciables au stade précontractuel, *pour autant qu'ils soient ultérieurement liés par un contrat, ou à un stade postcontractuel.*

Amendement 5

Proposition de directive Considérant 5

Texte proposé par la Commission

(5) En outre, la directive 2013/13/UE devrait également couvrir les droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union qui régit les relations entre les consommateurs et les professionnels lorsqu'il n'existe pas de relation de nature contractuelle, en ce qui concerne le droit d'accès aux biens et services et la rémunération de ces biens et services sans subir de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou d'établissement, comme le prévoient les articles 4 et 5 du règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil³; le droit d'ouvrir et de changer de compte bancaire conformément aux articles 9, 10, 11 et 16 de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil⁴ et de ne pas faire l'objet d'une discrimination au sens de l'article 15 de ladite directive; le droit de recevoir des informations transparentes sur les conditions de détail applicables aux appels en itinérance et aux SMS, tel que prévu aux articles 13, 14

Amendement

(5) En outre, la directive 2013/13/UE devrait également couvrir les droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union qui régit les relations entre les consommateurs et les professionnels lorsqu'il n'existe pas de relation de nature contractuelle, en ce qui concerne le droit d'accès aux biens et services et la rémunération de ces biens et services sans subir de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou d'établissement, comme le prévoient les articles 4 et 5 du règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil³ *ni sur tout autre motif visé à l'article 21 de la charte des droits fondamentaux de l'Union*; le droit d'ouvrir et de changer de compte bancaire conformément aux articles 9, 10, 11 et 16 de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil⁴ et de ne pas faire l'objet d'une discrimination au sens de l'article 15 de ladite directive; le droit de recevoir des informations transparentes sur les

et 15 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil⁵, le droit à la transparence des tarifs des passagers et des tarifs de fret, tel que prévu à l'article 23 du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil⁶. Par conséquent, il convient de prévoir que les litiges relatifs à ces catégories de droits des consommateurs puissent être traités dans le cadre des procédures de REL.

³ Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1).

⁴ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

⁵ Règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 115 du 13.4.2022, p. 1).

⁶ Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3).

conditions de détail applicables aux appels en itinérance et aux SMS, tel que prévu aux articles 13, 14 et 15 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil⁵, le droit à la transparence des tarifs des passagers et des tarifs de fret, tel que prévu à l'article 23 du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil⁶. Par conséquent, il convient de prévoir que les litiges relatifs à ces catégories de droits des consommateurs puissent être traités dans le cadre des procédures de REL.

³ Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1).

⁴ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

⁵ Règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 115 du 13.4.2022, p. 1).

⁶ Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3).

Amendement 6

Proposition de directive Considérant 5 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(5 bis) Les États membres devraient prendre acte de la recommandation de la Commission du 17 octobre 2023 concernant les exigences de qualité applicables aux procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union. La Commission devrait être encouragée à compléter la présente directive par un règlement sur les exigences de qualité applicables aux procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union.

Amendement 7

Proposition de directive Considérant 10

Texte proposé par la Commission

Amendement

(10) Les États membres devraient veiller à ce que le REL permette aux consommateurs d'engager et de suivre des procédures de REL également hors ligne s'ils en font la demande. Il convient également de veiller à ce que, lorsque des outils numériques sont fournis, ceux-ci puissent être utilisés par tous les consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables ou ceux dont le niveau d'habileté numérique est variable. Les États membres devraient veiller à ce que, ***si elles en font la demande, les parties aux litiges aient toujours*** accès à un réexamen par une personne physique ***des procédures automatisées***.

(10) Les États membres devraient veiller à ce que le REL permette aux consommateurs d'engager et de suivre des procédures de REL également hors ligne s'ils en font la demande. Il convient également de veiller à ce que, lorsque des outils numériques sont fournis, ceux-ci puissent être utilisés par tous les consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables ou ceux dont le niveau d'habileté numérique est variable. Les États membres devraient veiller à ce que ***les parties aux litiges, en particulier les consommateurs, aient accès à un réexamen des procédures automatisées*** par une personne physique, ***qui devrait être indépendante et***

impartiale.

Amendement 8

Proposition de directive Considérant 10 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(10 bis) Afin de renforcer la confiance des consommateurs et des professionnels et d'accroître leur participation aux procédures de REL, il est indispensable de veiller à la qualité du fonctionnement des entités de REL et de leurs travaux. En ce sens, les compétences spécialisées et les connaissances du personnel des entités de REL devraient être régulièrement actualisées. Par conséquent, les entités de REL devraient dispenser aux personnes physiques chargées des procédures de REL une formation régulière afin que leurs connaissances soient constamment actualisées.

Amendement 9

Proposition de directive Considérant 11

Texte proposé par la Commission

Amendement

(11) Les États membres devraient également permettre aux entités de REL de regrouper des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel donné, **afin** de rendre les décisions de REL cohérentes pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illicites et plus efficaces au regard des coûts pour les entités de REL et les professionnels. Les consommateurs devraient être informés en conséquence et avoir la possibilité de refuser le regroupement de leur litige.

(11) Les États membres devraient également permettre aux entités de REL **disposant de connaissances suffisantes** de regrouper des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel donné, **lorsque les personnes physiques chargées des procédures de REL disposent de connaissances et de compétences spécialisées suffisantes pour traiter l'affaire. Cela contribuerait à** rendre les décisions de REL cohérentes pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illicites et plus efficaces au

regard des coûts pour les entités de REL et les professionnels. Les consommateurs devraient être informés en conséquence et avoir la possibilité de refuser le regroupement de leur litige.

Amendement 10

Proposition de directive Considérant 13

Texte proposé par la Commission

(13) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres peuvent introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation des professionnels au REL dans les secteurs qu'ils jugent appropriés, en plus de la législation sectorielle de l'Union qui prévoit la participation obligatoire des professionnels au REL. Afin d'encourager les professionnels à participer aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels devraient être tenus, en particulier dans les cas où leur participation n'est pas obligatoire, de répondre, dans un délai spécifique, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils ont l'intention de participer à la procédure proposée.

Amendement

(13) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres peuvent introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation des professionnels au REL dans les secteurs qu'ils jugent appropriés, en plus de la législation sectorielle de l'Union qui prévoit la participation obligatoire des professionnels au REL. Afin d'encourager les professionnels à participer aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels devraient être tenus, en particulier dans les cas où leur participation n'est pas obligatoire, de répondre, dans un délai spécifique ***qui ne devrait pas dépasser quinze jours ouvrables***, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils ont l'intention de participer à la procédure proposée. ***Une prolongation de ce délai pourrait être accordée pour des litiges complexes ou en raison de circonstances exceptionnelles, telles qu'une période de forte activité ou de crise extérieure.***

Amendement 11

Proposition de directive Considérant 13 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(13 bis) *Afin de garantir que les consommateurs puissent s'attendre à une indépendance et à une impartialité totales, comme le prévoit la présente directive, lorsqu'ils traitent avec tous les types d'entités de REL, y compris les entités de REL au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, également communément appelées entités de REL «internes», ces entités de REL ne devraient avoir accès qu'aux données strictement liées à l'affaire et fournies explicitement par le professionnel ou le consommateur.*

Amendement 12

Proposition de directive Considérant 14

Texte proposé par la Commission

Amendement

(14) *Afin de réduire les exigences en matière d'information et de déclaration et de réduire les coûts pour les entités de REL, les autorités nationales compétentes et les professionnels, les exigences en matière de déclaration et d'information devraient être simplifiées et la quantité d'informations fournies par les entités de REL aux autorités compétentes devrait être réduite.*

supprimé

Amendement 13

Proposition de directive Considérant 14 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(14 bis) *Les procédures de REL*

devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais s'appliquent, ceux-ci ne devraient pas dépasser une redevance modique. En outre, afin de rendre les procédures de REL plus accessibles et plus attrayantes pour les consommateurs, ces frais devraient être remboursables. Il importe de préciser que ce remboursement doit être effectué par les États membres, dans le plein respect des principes de subsidiarité et de proportionnalité, et non par d'autres entités, telles que l'autre partie à la procédure de REL.

Amendement 14

Proposition de directive Considérant 14 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(14 ter) Dans de nombreux États membres, les consommateurs sont encore insuffisamment renseignés sur l'existence des entités de REL et les services que celles-ci proposent. Pour mieux informer les consommateurs de l'existence de ces entités et leur faire savoir quels professionnels participent aux procédures y afférentes, ceux-ci devraient communiquer des informations sur le REL de manière claire, visible, compréhensible et facilement accessible. Lorsqu'il dispose d'un site internet, le professionnel devrait y présenter ces informations. Les professionnels devraient également renseigner ces informations dans leurs conditions générales et sur les factures qu'ils émettent. Afin de faciliter la communication, les professionnels devraient mettre à disposition une adresse électronique permettant aux consommateurs de les contacter, y compris aux fins des procédures de REL.

Amendement 15

Proposition de directive Considérant 14 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(14 quater) Si l'on veut garantir la cohérence globale du système d'application des droits des consommateurs, il est indispensable de veiller rapidement à ce que les différents acteurs qui y sont associés coopèrent. Lorsqu'une pratique commerciale déloyale a été portée à l'attention des entités de REL, ces dernières devraient informer leurs autorités nationales compétentes ou leur organisation de consommateurs si elles ont des raisons crédibles de soupçonner l'existence d'une pratique commerciale déloyale et de clauses commerciales déloyales.

Amendement 16

Proposition de directive Considérant 15

Texte proposé par la Commission

Amendement

(15) Afin de fournir une assistance efficace aux consommateurs et aux professionnels dans les litiges transfrontaliers, il est nécessaire de veiller à ce que les États membres mettent en place des points de contact pour le REL avec des tâches clairement définies. Les Centres européens des consommateurs («CEC») sont bien placés pour exécuter ces tâches, étant donné qu'ils sont spécialisés dans l'assistance aux consommateurs pour les questions liées à leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de compétences pertinentes. Ces points de contact désignés pour les REL devraient

(15) Afin de fournir une assistance efficace aux consommateurs et aux professionnels dans les litiges transfrontaliers, il est nécessaire de veiller à ce que les États membres mettent en place des points de contact pour le REL avec des tâches clairement définies. Les Centres européens des consommateurs («CEC») sont bien placés pour exécuter ces tâches, étant donné qu'ils sont spécialisés dans l'assistance aux consommateurs pour les questions liées à leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de compétences pertinentes. ***Les États membres devraient communiquer à la Commission*** ces points de contact désignés

être *communiqués* à la Commission.

pour les REL *et veiller à ce qu'ils disposent de ressources budgétaires et humaines suffisantes. Les consommateurs devraient être autorisés à mener une procédure transfrontalière de REL dans une langue officielle de l'État membre dans lequel ils résident.*

Amendement 17

Proposition de directive Considérant 15 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(15 bis) Afin de garantir l'équité des procédures, les consommateurs confrontés à des litiges transfrontaliers s'adressent au point de contact pour le REL déterminé par leur lieu de résidence, afin de dissuader de choisir les points de contact pour le REL pour des raisons de commodité ou pour obtenir un résultat avantageux.

Amendement 18

Proposition de directive Considérant 15 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(15 ter) Dans les litiges transfrontaliers, les entités de REL devraient utiliser le droit de l'Union comme référence pour le règlement des litiges. Néanmoins, dans les litiges tant nationaux que transfrontaliers, les entités de REL devraient toujours tenir compte des voies de recours disponibles dans le droit de l'Union et le droit national applicable.

Amendement 19

Proposition de directive
Considérant 16

Texte proposé par la Commission

(16) Alors que les procédures de REL se veulent simples, les consommateurs peuvent toutefois être assistés par un tiers de leur choix au cours des procédures de REL. Les États membres devraient veiller à ce que cette assistance soit fournie de bonne foi afin de permettre une procédure équitable et en toute transparence, notamment en ce qui concerne les frais éventuellement exigés en échange de l'assistance.

Amendement

(16) Alors que les procédures de REL se veulent simples, les consommateurs peuvent toutefois être assistés par un tiers de leur choix au cours des procédures de REL. Les États membres devraient veiller à ce que cette assistance soit fournie de bonne foi afin de permettre une procédure équitable et en toute transparence, notamment en ce qui concerne les frais éventuellement exigés en échange de l'assistance. ***En outre, les États membres sont encouragés à étendre le bénéfice des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation aux microentreprises et aux travailleurs indépendants afin que ces entreprises aient accès à des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges bon marchés et de qualité pour résoudre les litiges contractuels.***

Amendement 20

Proposition de directive
Considérant 16 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(16 bis) Les entités de REL ne disposent pas toutes de l'expertise nécessaire pour traiter les questions non contractuelles, en particulier les pratiques commerciales déloyales et les clauses abusives. Par conséquent, les entités de REL devraient limiter leurs procédures dans ce domaine aux pratiques commerciales déloyales et aux clauses abusives ayant un champ d'application personnel et, partant, couvrir uniquement les cas où le consommateur a directement subi un préjudice ou une perte, d'ordre matériel ou immatériel. En outre, seules les entités de REL qui peuvent apporter la

preuve de leur expertise dans le domaine concerné et qui couvrent l'ensemble du secteur économique concerné, comme les médiateurs sectoriels, devraient être habilités à engager de telles procédures. Les entités de REL choisissent parfois de s'écarter de dispositions strictement juridiques pour fonder leurs décisions sur les principes d'équité. Cela signifie que les entités de REL pourraient opter pour des solutions qui, de leur point de vue, iraient dans le sens de ce qui semble moralement ou éthiquement juste dans une situation donnée, en s'écarterant d'un strict respect des lois. Toutefois, le recours aux principes d'équité ne devrait pas être acceptable en ce qui concerne les pratiques commerciales déloyales, qui ne sauraient faire l'objet de compromis ou d'une médiation, étant donné qu'elles touchent à l'ordre public et aux fondements de la protection des consommateurs.

Amendement 21

Proposition de directive Considérant 16 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(16 ter) *Les moyens utilisés par les organisations de consommateurs et les associations professionnelles pour mettre à la disposition du public la liste des entités de REL de la Commission peuvent inclure des émissions de télévision concernant la protection et les droits des consommateurs.*

Amendement 22

Proposition de directive Considérant 17

Texte proposé par la Commission

(17) Pour que les consommateurs soient en mesure de trouver facilement une entité de REL appropriée, en particulier dans un contexte transfrontalier, la Commission devrait mettre au point et tenir à jour un outil numérique interactif fournissant des informations sur les principales caractéristiques des entités de REL et les liens vers les pages web des entités de REL, telles qu'elles lui ont été notifiées.

Amendement

(17) Pour que les consommateurs soient en mesure de trouver facilement une entité de REL appropriée, en particulier dans un contexte transfrontalier, la Commission devrait mettre au point et tenir à jour un outil numérique interactif fournissant des informations sur les principales caractéristiques des entités de REL, ***des informations pratiques sur la manière de recourir aux procédures de REL dans un contexte transfrontalier*** et les liens vers les pages web des entités de REL, telles qu'elles lui ont été notifiées, ***afin de permettre aux consommateurs d'être dirigés vers un organisme compétent pour résoudre leurs litiges. La Commission devrait garantir la coordination entre cet outil numérique interactif et les autres outils numériques nationaux et de l'Union, le cas échéant.***

Amendement 23

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point -1 (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 1

Texte en vigueur

Article 1

Objet

La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges

Amendement

-1. L'article 1er est remplacé par le texte suivant:

Article 1

Objet

«La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges

indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.

indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

La participation des transporteurs aériens relevant du champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004 aux procédures de REL est obligatoire, sans préjudice du droit des parties d'accéder au système judiciaire.

La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures ***dans des secteurs économiques autres que ceux visés au deuxième alinéa***, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.»

(32013L0011)

Amendement 24

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

a) les obligations contractuelles découlant de contrats de vente, y compris de contrats portant sur la fourniture de contenus numériques, ou de contrats de service;

Amendement

a) les obligations contractuelles découlant de contrats de vente, y compris de contrats portant sur la fourniture de contenus numériques, ou de contrats de service, ***y compris les obligations précontractuelles et postcontractuelles, et notamment en ce qui concerne:***

i) les pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives;

ii) les informations précontractuelles obligatoires;

iii) les droits des passagers et des voyageurs;

iv) les modes de dédommagement en cas de non-conformité des produits et du contenu numérique; et

v) l'accès aux livraisons.

Amendement 25

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Amendement

b) les droits des consommateurs applicables aux situations non contractuelles et *précontractuelles* et prévus par le droit de l'Union concernant:

b) les droits des consommateurs applicables aux situations non contractuelles et prévus par le droit de l'Union concernant:

Amendement 26

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – sous-point i

Texte proposé par la Commission

Amendement

i) des *pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives*,

i) des *discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence*,

Amendement 27

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – sous-point ii

Texte proposé par la Commission

Amendement

ii) *des informations précontractuelles obligatoires*,

ii) *l'accès aux services*,

Amendement 28

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – sous-point iii

Texte proposé par la Commission

iii) *des discriminations fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence,*

Amendement

iii) *le droit de changer de fournisseur, et*

Amendement 29

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – sous-point iv

Texte proposé par la Commission

iv) *l'accès aux services et les livraisons,*

Amendement

iv) *les pratiques commerciales déloyales ne relevant pas du point a) i), pour autant que:*

1) l'entité de REL soit une entité sectorielle disposant des connaissances nécessaires en matière de pratiques commerciales déloyales;

2) l'entité de REL dispose de ressources et de moyens financiers suffisants;

3) la pratique déloyale a entraîné un préjudice matériel ou immatériel pour le consommateur; et

4) l'entité applique le droit en vigueur lorsqu'elle traite des pratiques commerciales déloyales.

Amendement 30

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – sous-point v

Texte proposé par la Commission

Amendement

v) ***les modes de dédommagement en cas de non-conformité des produits et du contenu numérique,*** ***supprimé***

Amendement 31

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – sous-point vi

Texte proposé par la Commission

Amendement

vi) ***le droit de changer de fournisseur,*** ***supprimé***
et

Amendement 32

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 1

Directive 2013/11/UE

Article 2 – paragraphe 1 – point b – sous-point vii

Texte proposé par la Commission

Amendement

vii) ***les droits des passagers et des voyageurs.*** ***supprimé***

Amendement 33

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 2 bis (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 4 – paragraphe 1 – point f bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. À l'article 4, le point suivant est inséré:

«f bis) «pratique commerciale déloyale», toute pratique commerciale trompeuse au sens de l'annexe I de la directive

Amendement 34

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point a

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif, ou un professionnel non établi sur le territoire d'un État membre mais proposant des biens ou des services, y compris des contenus numériques et des services, à des consommateurs résidant sur leur territoire respectif, puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive.»;

Amendement

1. Les États membres facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif, ou un professionnel non établi sur le territoire d'un État membre mais proposant des biens ou des services, y compris des contenus numériques et des services, à des consommateurs résidant sur leur territoire respectif, puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive. ***Les États membres peuvent faciliter l'accès des travailleurs indépendants ou des microentreprises aux procédures de REL.***

Amendement 35

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

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

Texte proposé par la Commission

Amendement

-a) tiennent à jour un site web permettant aux parties d'accéder facilement aux informations relatives à la procédure de REL;

Amendement 36

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

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

Texte proposé par la Commission

Amendement

a bis) veillent à ce que les consommateurs puissent introduire une plainte dans l'État membre dans lequel ils résident;

Amendement 37

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

Amendement

c) *accordent aux parties au litige le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée* par une personne physique *lorsque la procédure a été menée par des moyens automatisés;*

c) *lorsque la procédure a été menée par des moyens automatisés, veillent à ce que les parties au litige aient accès à un réexamen* par une personne physique *indépendante et impartiale;*

Amendement 38

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 2 – point d

Texte proposé par la Commission

Amendement

d) puissent regrouper des cas similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique dans une procédure unique, à condition que le consommateur concerné en soit informé et *ne s'y oppose pas;*

d) puissent regrouper des cas similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique dans une procédure unique, à condition que le consommateur concerné en soit informé et *accepte expressément cette vente groupée et que, conformément à l'article 6, les personnes physiques chargées des procédures de REL disposent de connaissances suffisantes*

pour traiter l'affaire;

Amendement 39

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point d

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 8

Texte proposé par la Commission

8. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur *pays* ou d'un autre État membre informent cette entité de REL s'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas **20** jours ouvrables.

Amendement

8. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur *propre État membre* ou d'un autre État membre informent cette entité de REL s'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas **15 jours ouvrables. Toutefois, une prolongation de ce délai jusqu'à un maximum de 20** jours ouvrables *peut être accordée en cas de litiges complexes ou en raison de circonstances exceptionnelles, telles qu'une période de forte activité ou de crise extérieure.*

Amendement 40

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 bis (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 6

Texte en vigueur

a) possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit;

Amendement

3 bis. *L'article 6 est modifié comme suit:*

a) le paragraphe 1, point a) est remplacé par le texte suivant:

possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit, **y compris, pour le traitement des litiges**

transfrontaliers, en droit international privé;

b) au paragraphe 3, le point suivant est inséré:

«a bis) lorsqu'un litige est traité par une entité de REL et que les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, l'entité de REL n'a accès qu'aux données strictement liées à l'affaire et fournies spécifiquement par le professionnel ou le consommateur;»;

c) le paragraphe 6 est remplacé par le texte suivant:

6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres **encouragent** les entités de REL à **assurer** la formation des personnes physiques chargées du REL. **Si une telle formation est dispensée**, les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL, sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).

«6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres **veillent à ce que** les entités de REL **assurent** la formation **régulière** des personnes physiques chargées du REL, **en particulier dans le domaine du droit de la consommation et d'autres législations sectorielles pertinentes**. Les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL, sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).»

(32013L0011)

Amendement 41

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 4 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

Article 7 – paragraphe 2 – point h

Texte proposé par la Commission

Amendement

b) le point h) est supprimé.

supprimé

Amendement 42

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 4 bis (nouveau)

Directive 2013/11/UE
Article 8 – paragraphe 1 – points c et d bis (nouveau)

Texte en vigueur

Amendement

c) la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs;

4 bis. *L'article 8 est modifié comme suit:*

a) le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs **et, en cas de coût modique pour les consommateurs, ce coût est remboursable par les autorités nationales une fois le litige réglé;**»;

b) le point suivant est inséré:

«**d bis) à la demande du consommateur, les parties ont accès à la procédure avec la possibilité d'organiser une réunion physique;**»

(32013L0011)

Amendement 43

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 4 ter (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 11 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

4 ter. *L'article suivant est inséré:*

«Article 11 bis

Les États membres veillent à ce que les professionnels qui ne se conforment pas à l'issue de la procédure de REL, qu'elle soit contraignante ou non, soient tenus de motiver ce choix par écrit aux autres parties au litige.».

Amendement 44

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 5

Texte proposé par la Commission

5. À l'article 13, le paragraphe 3 est **supprimé**.

Amendement

5. À l'article 13, le paragraphe 2 est **remplacé par le texte suivant**:

«2. Les informations visées au paragraphe 1 apparaissent:

a) sur le site web des professionnels, lorsqu'il existe, de manière claire, visible, compréhensible et facilement accessible;

b) dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur; et

c) sur les factures émises par le professionnel.

2 bis. Les professionnels mettent à disposition une adresse électronique permettant aux consommateurs de les contacter, y compris aux seules fins des procédures de REL.»

(32013L0011)

Amendement 45

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6

Directive 2013/11/UE

Article 14 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Les États membres veillent à ce que les consommateurs puissent mener les procédures transfrontalières de REL dans une langue officielle de l'État membre dans lequel ils résident.

Amendement 46

Proposition de directive
Article 1 – alinéa 1 – point 6
Directive 2013/11/UE
Article 14 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL chargé de la tâche visée au paragraphe 1. Chaque État membre communique à la Commission le nom et les coordonnées de son point de contact pour le REL. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs ***ou, si ce n'est pas possible***, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs.

Amendement 47

Proposition de directive
Article 1 – alinéa 1 – point 6
Directive 2013/11/UE
Article 14 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement 48

Proposition de directive
Article 1 – alinéa 1 – point 6
Directive 2013/11/UE
Article 14 – paragraphe 3 – point a bis (nouveau)

Amendement

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL chargé de la tâche visée au paragraphe 1. Chaque État membre communique à la Commission le nom et les coordonnées de son point de contact pour le REL. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs ***et font en sorte qu'ils soient dotés de ressources budgétaires et d'effectifs suffisants.***

Amendement

2 bis. Les consommateurs et les professionnels confrontés à des litiges transfrontaliers utilisent le point de contact pour le REL désigné en fonction du lieu de résidence du consommateur et de l'entité de REL de l'État membre dans lequel il réside.

Texte proposé par la Commission

Amendement

a bis) assister les parties et les entités de REL, le cas échéant, en ce qui concerne la traduction d'informations, de documents ou de règles de procédure;

Amendement 49

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6

Directive 2013/11/UE

Article 14 – paragraphe 3 – point b bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b bis) fournir aux parties et aux entités de REL des informations pertinentes sur le droit de la consommation de l'État membre;

Amendement 50

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6 bis (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 15 – paragraphe 2

Texte en vigueur

Amendement

2. Les États membres ***encouragent*** les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées ***à mettre*** à la disposition du public, sur leur site internet et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.

6 bis. À l'article 15, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Les États membres ***veillent à ce que*** les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées ***mettent*** à la disposition du public, sur leur site internet, ***dans leur brochure*** et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.»

(32013L0011)

Amendement 51

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6 ter (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 17 – paragraphe 2

Texte en vigueur

2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques de certains secteurs d'activité à propos desquelles des consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes. Elle implique également que les autorités nationales précitées fournissent aux entités de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige et qui sont déjà disponibles.

Amendement

6 ter. *À l'article 17, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:*

«2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques de certains secteurs d'activité à propos desquelles des consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes. **Elle prévoit également, le cas échéant, l'obligation à charge des entités de REL de diriger les consommateurs vers les autorités nationales visées au paragraphe 1 lorsqu'ils signalent des pratiques commerciales déloyales. En outre, elle prévoit également, le cas échéant, l'obligation à charge des entités de REL de signaler, dès qu'elles en ont connaissance, les pratiques commerciales déloyales et les clauses abusives à ces autorités nationales.** Elle implique également que les autorités nationales précitées fournissent aux entités de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige et qui sont déjà disponibles.»

(32013L0011)

Amendement 52

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6 quater (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 17 – paragraphe 5

Texte proposé par la Commission

Amendement

6 quater. *À l'article 17, le paragraphe 5 suivant est ajouté:*

«5. Lorsqu'une pratique commerciale déloyale est portée à la connaissance de l'entité de REL par un consommateur, le principe de confidentialité ne s'applique pas. S'il existe des raisons crédibles de soupçonner qu'une telle pratique a eu lieu, l'entité de REL en informe l'autorité nationale compétente et, le cas échéant, la tient informée de l'issue du litige.»

Amendement 53

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6 quinquies (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 18 – paragraphe 1

Texte en vigueur

Amendement

1. Chaque État membre désigne une autorité compétente qui assume les fonctions prévues aux articles 19 et 20. Chaque État membre peut désigner plusieurs autorités compétentes. Dans ce cas, l'État membre détermine, parmi les autorités compétentes désignées, celle qui est le point de contact unique de la Commission. Chaque État membre notifie à la Commission l'autorité compétente ou, le cas échéant, les autorités compétentes, y compris le point de contact unique, qu'il a désignées.

6 quinquies. *À l'article 18, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:*

"1. Chaque État membre désigne une autorité compétente qui assume les fonctions prévues aux articles 19 et 20. ***Les États membres veillent à ce que leurs autorités compétentes disposent des ressources nécessaires à la bonne exécution de leurs fonctions, notamment des ressources budgétaires et d'autres ressources, telles qu'un personnel compétent en nombre suffisant, des connaissances spécialisées, des procédures et d'autres mécanismes. Les personnes physiques travaillant pour les autorités compétentes devraient être impartiales et indépendantes des entités de REL qu'elles supervisent.*** Chaque État membre peut désigner plusieurs autorités compétentes. Dans ce cas, l'État membre détermine, parmi les autorités compétentes désignées, celle qui est le point de contact unique de la Commission. Chaque État membre notifie à la Commission l'autorité compétente ou, le cas échéant, les autorités compétentes, y compris le point de contact unique, qu'il a désignées.»

(32013L0011)

Amendement 54

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6 sexies (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 19 – paragraphe 3 – point d

Texte en vigueur

Amendement

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

6 sexies. *À l'article 19, paragraphe 3, le point d) est remplacé par le texte suivant:*

«d) le taux de respect des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu, **et les professionnels qui refusent systématiquement et indûment de se conformer aux résultats des procédures de REL;»**

(32013L0011)

Amendement 55

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 7

Directive 2013/11/UE

Article 19 – paragraphe 3 – points f, g et h

Texte proposé par la Commission

Amendement

7. *À l'article 19, paragraphe 3, les points f), g) et h) sont supprimés.*

supprimé

Amendement 56

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 8

Directive 2013/11/UE

Article 20

Texte proposé par la Commission

Amendement

8. *À l'article 20, le paragraphe*

8. *L'article 20 est modifié comme*

suivant est ajouté:

«8. La Commission élabore et gère un outil numérique interactif qui fournit des informations générales sur les voies de recours des consommateurs et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 du présent article.»

suit:

a) au paragraphe 2, l'alinéa suivant est inséré après le deuxième alinéa:

«Les autorités compétentes procèdent à des vérifications régulières du fonctionnement et des activités des entités de REL afin de vérifier le respect des exigences de la présente directive.»;

b) l'alinéa suivant est ajouté:

«8. La Commission élabore et gère un outil numérique interactif *convivial* qui fournit des informations générales sur les voies de recours des consommateurs, *des informations pratiques sur la manière dont les consommateurs peuvent recourir aux procédures de REL dans un contexte transfrontalier* et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 du présent article, *en orientant les consommateurs vers un organisme compétent pour résoudre leurs litiges.*

Lorsque des outils numériques similaires existent au niveau national, ils devraient fournir un lien vers l'outil numérique de la Commission, afin d'informer les consommateurs sur une question transfrontalière.»

Amendement 57

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 8 bis (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 21

Texte en vigueur

Article 21

Sanctions

Les États membres déterminent *le* régime *des* sanctions applicables aux violations

Amendement

8 bis. L'article 21 est remplacé par le texte suivant:

«Article 21

Sanctions

Les États membres déterminent *un* régime *de* sanctions applicables aux violations des

des dispositions nationales adoptées, en particulier, *en vertu* de *l'article* 13 et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

dispositions nationales adoptées *en vertu de la présente directive*, en particulier *de son article 5, paragraphe 8, et de son article* 13, et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.»

(32013L0011)

EXPOSÉ DES MOTIFS

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC), qui date de 2013, visait à garantir l'accès des consommateurs de l'Union à des procédures extrajudiciaires de qualité supérieure leur permettant de régler les litiges contractuels les opposant à des professionnels établis sur le territoire. Toutefois, dans son rapport de 2019 sur l'application de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, la Commission a conclu que le cadre de REL/RLL n'atteint pas son plein potentiel. En outre, il ressort du tableau de bord de la consommation 2023 de la Commission qu'un quart des consommateurs ont rencontré un problème pouvant faire l'objet d'une plainte, mais un tiers d'entre eux n'ont pas introduit de plainte du fait de longs délais de procédure, de faibles montants en jeu ou d'un manque de confiance dans un règlement satisfaisant du problème. Ainsi, seuls 300 000 litiges sont admissibles chaque année dans l'Union.

La proposition de la Commission sur la révision de la directive relative au RELC vise à adapter celle-ci aux litiges découlant des nouvelles tendances du marché de consommation, où les achats en ligne occupent une place beaucoup plus marquée, qui font notamment intervenir des professionnels issus de pays tiers. Elle étend le champ d'application de la directive relative au RELC à tous les types de litiges de consommation, y compris les droits des consommateurs applicables aux situations non contractuelles et précontractuelles, ainsi qu'aux professionnels établis en dehors de l'Union. La proposition met en place un nouvel outil numérique interactif qui fournit des informations générales sur les voies de recours qui s'offrent aux consommateurs et des liens vers les pages web des entités de REL notifiées.

La rapporteure convient qu'il y a lieu de moderniser la directive relative au RELC si l'on veut améliorer l'efficacité ainsi que la qualité des procédures de REL et donner aux consommateurs davantage de possibilités de régler à l'amiable les litiges les concernant d'une manière plus rapide, moins onéreuse et plus pratique. Elle accueille favorablement la révision des procédures de REL, mais déplore que la Commission n'ait que partiellement abordé les problèmes qui les sous-tendent, notamment la faible participation des entreprises et des consommateurs à ces procédures, la méconnaissance qu'ont les consommateurs des entités de REL ainsi que le manque de confiance des consommateurs et des professionnels dans celles-ci. Le projet de rapport vise dès lors à relever le niveau d'ambition de la proposition présentée par la Commission en tendant vers un double objectif qui consiste à informer davantage les consommateurs sur les procédures de REL et accroître la participation des professionnels à ces dernières.

La rapporteure est convaincue que le fait d'étendre le champ d'**application matériel** aux obligations non contractuelles et précontractuelles, comme le propose la Commission, pourrait être source de confusion pour les consommateurs et les professionnels et se traduire par un manque de ressources et de compétences spécialisées nécessaires au traitement des litiges pour les entités de REL. Elle propose par conséquent d'élargir le champ d'application matériel de la directive relative au RELC de manière raisonnable et d'y inclure certains droits légaux des consommateurs qui ne sont pas encore couverts par la directive actuelle, tels que celui de ne pas subir de discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence et de pouvoir changer de fournisseur ou encore les droits des passagers et des voyageurs, ainsi que les

obligations précontractuelles qui incombent aux professionnels. En outre, elle se félicite que le champ d'**application géographique** soit étendu aux professionnels établis en dehors de l'Union, ce qui permettra à ces derniers de participer, s'ils le souhaitent, aux procédures de REL.

La rapporteure propose d'aborder la **participation des professionnels aux procédures de REL** sous deux angles: 1) la participation des professionnels aux procédures de REL et 2) le respect par ceux-ci des solutions qui en sont issues. La rapporteure propose dès lors de rendre obligatoire la participation des professionnels dans les domaines du tourisme et des transports, en raison du nombre élevé de plaintes de consommateurs dont ils font l'objet. En ce qui concerne les secteurs où la participation aux procédures de REL est facultative en vertu de la législation nationale, elle souhaiterait imposer aux professionnels qui décident de ne pas y prendre part de motiver leur choix. La rapporteure accueille favorablement la nouvelle obligation à charge des professionnels de signifier, sur demande d'une entité de REL, leur intention de participer ou non à une procédure de REL les concernant. Toutefois, elle est convaincue qu'un délai de dix jours ouvrables serait suffisant pour permettre aux professionnels de faire connaître leur réponse (au lieu des 20 jours ouvrables proposés par la Commission). Afin d'accroître la participation des professionnels aux procédures de REL, elle propose de faire publier par les États membres le nom des intéressés qui, de manière injuste et systématique, ne se conforment pas aux solutions issues de ces procédures ainsi que d'imposer aux contrevenants de motiver ce choix par écrit aux autres parties à la procédure de REL.

En outre, la rapporteure est intimement convaincue que la révision de la directive relative au RELC devrait être l'occasion de **mieux faire connaître les procédures de REL aux consommateurs ainsi qu'aux professionnels et de renforcer leur confiance dans celles-ci**. C'est pourquoi elle propose de mieux informer les consommateurs en imposant aux professionnels de communiquer des informations en matière de REL sur leur site web, à un endroit à part des autres informations, dans leurs conditions générales et sur les factures qu'ils émettent. Outre les informations transmises, les professionnels devront créer une adresse électronique spéciale permettant aux consommateurs de les contacter aux seules fins des procédures de REL. Afin de renforcer l'expertise et les connaissances des effectifs des entités de REL, la rapporteure propose que celles-ci leur dispensent une formation annuelle obligatoire de façon à tenir leurs connaissances à jour en permanence et à susciter un intérêt accru pour le règlement extrajudiciaire des litiges. La formation proposée portera sur le domaine du droit de la consommation et d'autres législations sectorielles pertinentes.

En ce qui concerne les **obligations d'information imposées aux entités de REL**, la Commission propose d'en supprimer certaines actuellement en vigueur, notamment l'obligation d'information sur la formation dispensée à leur personnel ou l'obligation d'apprécier l'efficacité de la procédure de REL qu'elles proposent et des moyens susceptibles d'améliorer celle-ci. La rapporteure s'inscrit en faux contre la suppression des obligations d'information, lesquelles permettent aux autorités compétentes de surveiller efficacement les entités de REL.

ANNEXE: ENTITÉS OU PERSONNES AYANT APPORTÉ LEUR CONTRIBUTION À LA RAPPORTEURE

Conformément à l'article 8 de l'annexe I du règlement intérieur, la rapporteure déclare avoir reçu des contributions des entités ou personnes suivantes pour l'élaboration de l'avis, préalablement à son adoption en commission:

Entité et/ou personn
BEUC - The European Consumer Organization
European Consumer Center Germany
Centro Europeu do Consumidor Portugal
FACUA - consumidores en accion
European Consumer Center Sweden
Agencia Catalana de Consum
Business Europe
European Advertising Standards Alliance
Ecommerce Europe
Amazon Europe
European Consumer Center France
Representación Permanente de España Ante la Unión Europea
Eurocommerce

La liste ci-dessus est établie sous la responsabilité exclusive de la rapporteure.

15.2.2024

AVIS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS ET DU TOURISME

à l'intention de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Rapporteuse pour avis: Cláudia Monteiro de Aguiar

JUSTIFICATION SUCCINCTE

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) a été adoptée en 2013¹ pour favoriser le règlement extrajudiciaire équitable, rapide et abordable des litiges nationaux et transfrontières entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. L'approche retenue est celle de l'harmonisation minimale, en tenant compte de la diversité des cultures et des cadres nationaux en matière de REL dans les différents États membres. Si le REL n'a pas vocation à remplacer le contentieux judiciaire, il est considéré comme un mécanisme de recours efficace pour régler les litiges portant sur de faibles montants, étant donné que le recours aux tribunaux est plus coûteux et souvent beaucoup plus long. À ce jour, le règlement extrajudiciaire des litiges n'affiche toutefois qu'un succès en demi-teinte dans l'UE, sa mise en place et son efficacité dépendant souvent du contexte national des différents États membres. En conséquence, à l'heure actuelle, beaucoup de consommateurs de l'Union ne déposent pas de plainte, soit parce qu'ils n'ont toujours pas connaissance des mécanismes de REL, soit parce que ces mécanismes ne leur inspirent pas confiance. En outre, 43 % des détaillants de l'Union ignorent que le REL pourrait les aider à régler leurs litiges avec les consommateurs.

Compte tenu de ce qui précède, votre rapporteure pour avis se félicite de la proposition de la Commission visant à modifier la directive relative au REL afin d'adapter le cadre aux marchés numériques, de renforcer le recours au REL dans les litiges transfrontières et de simplifier les procédures de REL. Si elle approuve d'une manière générale la proposition, votre rapporteure pour avis souhaite insister sur plusieurs aspects exposés ci-après.

Votre rapporteure pour avis est favorable au maintien de **l'approche d'harmonisation minimale** dans la proposition, compte tenu notamment du paysage encore disparate des modes extrajudiciaires de règlement des litiges dans les États membres de l'Union, ainsi que du temps et des efforts nécessaires pour garantir l'homogénéité du REL dans l'ensemble de l'Union. Tout en reconnaissant que certains secteurs suscitent beaucoup plus de contentieux que d'autres

¹ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

(c'est notamment le cas du secteur des transports et du tourisme), votre rapporteure pour avis tient à rappeler que la directive de 2013 octroyait déjà aux États membres une certaine marge de manœuvre pour décider si la participation des professionnels au REL devait être obligatoire ou volontaire dans les secteurs jugés appropriés. Cela étant dit, les professionnels qui refusent de participer à une procédure de REL sont tenus de motiver leur choix par écrit.

L'un des principaux objectifs de la proposition de la Commission est de renforcer le recours au règlement extrajudiciaire dans le cas des litiges transfrontières, par une assistance plus personnalisée aux consommateurs et aux professionnels. En pratique, force est de constater que **l'accessibilité du REL** reste problématique dans les litiges transfrontières, notamment en ce qui concerne la langue et le droit applicable. Pour parvenir à cet objectif, il conviendra de s'attacher à doter les entités de REL des connaissances, de l'expertise et des ressources suffisantes. En outre, de nombreuses entités de REL exercent actuellement leurs activités sur la base d'une compétence générale et seuls quelques États membres disposent d'organes de REL spécialisés dans les litiges liés aux voyages et aux droits des passagers². Par conséquent, votre rapporteure pour avis souhaite encourager la **spécialisation** des entités de REL, en particulier dans les domaines des transports et du tourisme, qui génèrent traditionnellement un grand nombre de réclamations des consommateurs. Il faudra notamment dispenser aux personnes chargées du REL une formation sur la législation sectorielle pertinente afin d'apporter les meilleures solutions possibles aux réclamations transfrontières des consommateurs.

Le REL repose fondamentalement sur la bonne volonté des parties – consommateurs et professionnels – qui souhaitent coopérer pour trouver une solution à l'amiable à un litige, ce qui implique qu'elles aient conscience des avantages qui résident dans le mécanisme de REL. Par conséquent, il est important de mettre en place des mesures **incitant les professionnels** à participer aux mécanismes de REL, en les informant des avantages qui en découlent: la confidentialité, en évitant le risque de publicité défavorable et d'atteinte à la réputation qui pourrait résulter d'une affaire en justice; la possibilité de décider de l'issue eux-mêmes plutôt que de se voir imposer un résultat; et la flexibilité en ce qui concerne les solutions trouvées, puisque le REL permet d'obtenir des solutions qu'un tribunal ne pourrait pas ordonner, ou des solutions que les parties estiment plus équitables que celles dictées par la loi³. Dans le même temps, il est essentiel de **sensibiliser davantage les consommateurs au REL et de renforcer leur confiance** dans le règlement extrajudiciaire des litiges, en particulier dans le cas de litiges transfrontières. À cet égard, votre rapporteure pour avis constate qu'il existe un grand nombre de sociétés à but lucratif, non réglementées, qui sont spécialisées dans la gestion des réclamations⁴ et proposent une médiation dans le règlement en ligne des réclamations des passagers du transport aérien. Elle souligne que les consommateurs ont tendance à faire appel à ces sociétés parce qu'ils ignorent l'existence des entités de REL ou n'ont pas confiance en leur indépendance ou leur impartialité. Étant donné que seuls quelques États membres disposent de mécanismes de REL qui fonctionnent correctement, il est essentiel de mettre l'accent sur la qualité (indépendance, impartialité, expertise, ressources) des entités de REL, sur l'information

² [Règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur des droits des passagers aériens](#), Réseau des centres européens des consommateurs, septembre 2019, p. 1.

³ La plupart des entités de REL des pays nordiques et baltes sont habilitées à prendre des décisions, que le professionnel participe ou non au dispositif, ce qui incite fortement les professionnels à participer au REL. Voir «ADR in the Nordic and Baltic countries», une étude comparative élaborée par les centres européens des consommateurs au Danemark, en Estonie, en Finlande, en Islande, en Lettonie, en Lituanie, en Norvège et en Suède, 11 mai 2023.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), etc.

et l'assistance aux consommateurs, ainsi que sur l'amélioration des taux de recours aux procédures de règlement des litiges.

Votre rapporteure pour avis se félicite de la proposition de la Commission de mettre en place **des points de contact pour le REL, avec des tâches clairement définies**, mais elle tient à souligner que les centres européens des consommateurs, qui sont bien placés pour exécuter ces tâches, devraient collaborer avec les entités nationales compétentes en matière de REL. En outre, compte tenu de la nature transfrontière des droits des passagers et des voyageurs, la Commission devrait travailler en étroite collaboration avec les centres européens des consommateurs, les entreprises du secteur des voyages et du tourisme, les organisations de consommateurs et d'autres entités chargées des droits des consommateurs, afin de promouvoir les meilleures pratiques et les connaissances nécessaires à la suppression des obstacles auxquels se heurtent les consommateurs et les professionnels lorsqu'ils recourent aux procédures de REL dans le domaine des transports et du tourisme.

Enfin, votre rapporteure pour avis est largement favorable à la proposition de la Commission visant à **permettre aux entités de REL de regrouper** des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel donné, en coopération avec les autorités nationales compétentes en matière de REL ou le réseau des centres européens des consommateurs: une telle possibilité permettrait une action représentative et garantirait la cohérence des résultats en matière de REL face aux mêmes pratiques commerciales déloyales.

AMENDEMENTS

La commission des transports et du tourisme invite la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, compétente au fond, à prendre en considération ce qui suit:

Amendement 1

Proposition de directive Considérant 2

Texte proposé par la Commission

(2) En 2019, la Commission a adopté un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil², qui a révélé que la directive 2013/11/UE a entraîné une couverture accrue des marchés de consommation par des entités de REL de qualité dans l'ensemble de l'Union. Toutefois, le rapport a également indiqué que le recours à des procédures de REL par les consommateurs et les entreprises était insuffisant dans certains secteurs et États membres. Cela s'expliquait notamment par le faible niveau de sensibilisation des professionnels et des consommateurs à ces procédures dans les États membres où elles n'avaient été introduites que récemment. Une autre raison tenait au manque de confiance des consommateurs et des professionnels à l'égard d'entités de REL non réglementées. Les données fournies par les autorités nationales compétentes au début de l'année 2022, ainsi que l'évaluation de la mise en œuvre de la directive 2013/11/UE réalisée en 2023, indiquent que l'utilisation est restée relativement stable (hormis une légère augmentation liée à la pandémie de COVID-19). La plupart des parties prenantes consultées dans le cadre de cette évaluation ont confirmé que le manque de sensibilisation *des consommateurs* et de compréhension des procédures de REL, *le faible engagement des professionnels*, les

Amendement

(2) En 2019, la Commission a adopté un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil², qui a révélé que la directive 2013/11/UE a entraîné une couverture accrue des marchés de consommation par des entités de REL de qualité dans l'ensemble de l'Union. Toutefois, le rapport a également indiqué que le recours à des procédures de REL par les consommateurs et les entreprises était insuffisant dans certains secteurs et États membres. Cela s'expliquait notamment par le faible niveau de sensibilisation des professionnels et des consommateurs à ces procédures dans les États membres où elles n'avaient été introduites que récemment. Une autre raison tenait au manque de confiance des consommateurs et des professionnels à l'égard d'entités de REL non réglementées. Les données fournies par les autorités nationales compétentes au début de l'année 2022, ainsi que l'évaluation de la mise en œuvre de la directive 2013/11/UE réalisée en 2023, indiquent que l'utilisation est restée relativement stable (hormis une légère augmentation liée à la pandémie de COVID-19). La plupart des parties prenantes consultées dans le cadre de cette évaluation ont confirmé que le manque de sensibilisation et de compréhension des procédures de REL *parmi les consommateurs et les professionnels, leur*

lacunes dans la couverture du REL dans certains États membres, les coûts élevés et la complexité des procédures nationales de REL et les différences de compétences entre les entités de REL sont des facteurs fréquents qui entravent le recours à des procédures de REL. Il existe d'autres obstacles au REL transfrontalier, tels que la langue, le manque de connaissance du droit applicable, ainsi que des difficultés spécifiques d'accès pour les consommateurs vulnérables.

² Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

faible engagement, les lacunes dans la couverture du REL dans certains États membres, les coûts élevés et la complexité des procédures nationales de REL et les différences de compétences entre les entités de REL sont des facteurs fréquents qui entravent le recours à des procédures de REL. Il existe d'autres obstacles au REL transfrontalier, tels que la langue, le manque de connaissance du droit applicable, ainsi que des difficultés spécifiques d'accès pour les consommateurs vulnérables. ***Tout cela a contribué à l'émergence d'une multitude de systèmes de REL différents, qui coexistent au sein de l'Union. Dès lors, en raison de la diversité des règles de procédure et des critères d'un État membre à l'autre, les professionnels des secteurs où les plaintes sont nombreuses, tels que les transports et le tourisme, rencontrent des difficultés pour utiliser les mécanismes de règlement des litiges dans un contexte transfrontière. Il convient dès lors de remédier à ces difficultés en créant un cadre en matière de REL transfrontalier plus accessible, plus cohérent et plus efficace, qui favorise la confiance et la coopération entre les consommateurs et les professionnels.***

² Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

Amendement 2

Proposition de directive Considérant 2 bis

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 bis) Les secteurs des transports et du tourisme enregistrent un nombre élevé de

plaintes de consommateurs, en particulier en matière de droits des passagers aériens. Cet état de fait, ainsi que le nombre élevé de demandes sur ces sujets, montre, premièrement, que les consommateurs ont connaissance de leurs droits dans ce domaine. Deuxièmement, cela suggère que les procédures de REL devraient continuer à être utilisées en dernier recours en cas de réclamations fondées de consommateurs, avant de saisir la justice pour défendre le plein respect des droits des consommateurs.

Amendement 3

Proposition de directive Considérant 2 ter

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 ter) Il convient que l'objectif premier de la présente directive soit d'inciter fortement les professionnels et les consommateurs à recourir aux procédures de REL. En conséquence, afin de permettre à celle-ci d'atteindre son plein potentiel et de servir les intérêts des consommateurs, la participation des professionnels des secteurs des transports et du tourisme pourrait être rendue obligatoire, quand les législations nationales des États membres le prévoient, pour autant que ces législations n'empêchent pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice. En particulier, les États membres devraient avoir la possibilité de prendre des mesures législatives au niveau national pour mettre en place des systèmes de REL dans les secteurs des transports et du tourisme qui garantissent une représentation égale des consommateurs et des professionnels au sein des conseils d'administration des entités de REL et accordent un rôle important de surveillance aux autorités compétentes en ce qui concerne les entités

de REL. Lorsque la participation à ces procédures est facultative en vertu de la législation nationale, les États membres devraient veiller à ce que les professionnels qui décident de ne pas y prendre part soient tenus de motiver publiquement leur choix.

Amendement 4

Proposition de directive

Considérant 2 quater

Texte proposé par la Commission

Amendement

(2 quater) Seuls quelques États membres disposent d'un système de REL qui fonctionne bien. Obtenir la confiance des consommateurs et des professionnels dans le REL et accroître leur participation aux procédures y afférentes, notamment dans les secteurs des transports et du tourisme, exige de veiller à la qualité du fonctionnement des entités de REL et de leurs travaux. Pour améliorer les taux de recours aux procédures de règlement des litiges, il est nécessaire de mettre l'accent, dans la législation sectorielle pertinente, notamment en matière de droits des passagers et des voyageurs, sur l'indépendance, l'impartialité et les ressources, ainsi que sur le renforcement des compétences du personnel des entités de REL. À cette fin, les États membres devraient encourager les entités de REL à dispenser aux personnes physiques chargées du REL une formation dans le domaine de la législation sectorielle pertinente afin d'aider les entités de REL à apporter la meilleure assistance possible aux consommateurs en matière de résolution des réclamations transfrontières. En outre, le personnel participant aux procédures de REL devrait être tenu de suivre chaque année une formation obligatoire de manière à tenir à jour ses connaissances, conformément aux récentes avancées

numériques.

Amendement 5

Proposition de directive

Considérant 11

Texte proposé par la Commission

(11) Les États membres devraient également permettre aux entités de REL de regrouper des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel donné, afin de rendre les décisions de REL cohérentes pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illicites et plus efficaces au regard des coûts pour les entités de REL et les professionnels. Les consommateurs devraient être informés en conséquence et avoir la possibilité de refuser le regroupement de leur litige.

Amendement

(11) Les États membres devraient également permettre aux entités de REL de regrouper des affaires similaires à l'encontre d'un professionnel donné, ***en coopération étroite avec les autorités nationales compétentes en matière de REL et/ou le réseau des centres européens des consommateurs***, afin de rendre les décisions de REL cohérentes pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illicites et plus efficaces au regard des coûts pour les entités de REL et les professionnels. Les consommateurs ***et les professionnels*** devraient être informés en conséquence et avoir la possibilité de refuser le regroupement de leur litige.

Amendement 6

Proposition de directive

Considérant 13

Texte proposé par la Commission

(13) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres peuvent introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation des professionnels au REL dans les secteurs qu'ils jugent appropriés, en plus de la législation sectorielle de l'Union qui prévoit la participation obligatoire des professionnels au REL. Afin d'encourager les professionnels à participer aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels devraient être tenus, en particulier dans les cas où leur

Amendement

(13) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres peuvent introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation des professionnels au REL dans les secteurs qu'ils jugent appropriés, en plus de la législation sectorielle de l'Union qui prévoit la participation obligatoire des professionnels au REL. Afin d'encourager les professionnels à participer aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels devraient être tenus, en particulier dans les cas où leur

participation n'est pas obligatoire, de répondre, dans un délai spécifique, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils ont l'intention de participer à la procédure proposée.

participation n'est pas obligatoire, de répondre, dans un délai spécifique **ne dépassant pas quinze jours ouvrables**, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils ont l'intention de participer à la procédure proposée.

Amendement 7

Proposition de directive Considérant 15

Texte proposé par la Commission

(15) Afin de fournir une assistance efficace aux consommateurs et aux professionnels dans les litiges transfrontaliers, il est nécessaire de veiller à ce que les États membres mettent en place des points de contact pour le REL avec des tâches clairement définies. Les Centres européens des consommateurs («CEC») sont bien placés pour exécuter ces tâches, étant donné qu'ils sont spécialisés dans l'assistance aux consommateurs pour les questions liées à leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de compétences pertinentes. Ces points de contact désignés pour les REL devraient être communiqués à la Commission.

Amendement

(15) ***Dans plusieurs États membres, les consommateurs et les professionnels sont encore insuffisamment renseignés sur l'existence des entités de REL et les services que celles-ci proposent.*** Afin de fournir une assistance efficace aux consommateurs et aux professionnels dans les litiges transfrontaliers, il est nécessaire de veiller à ce que les États membres mettent en place des points de contact pour le REL avec des tâches clairement définies. Les Centres européens des consommateurs («CEC») sont bien placés pour exécuter ces tâches, ***en coopération étroite avec les entités nationales compétentes en matière de REL***, étant donné qu'ils sont spécialisés dans l'assistance aux consommateurs pour les questions liées à leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de compétences pertinentes ***et faire en sorte qu'ils soient dotés de ressources budgétaires et humaines suffisantes.*** Ces points de contact désignés pour les REL devraient être communiqués à la Commission.

Amendement 8

Proposition de directive Considérant 17 bis (nouveau)

(17 bis) *Sur leur page web, les professionnels devraient fournir aux consommateurs des informations sur le point de contact pour le REL, afin de suivre les évolutions actuelles du commerce en ligne et du fonctionnement des plateformes en ligne.*

Amendement 9

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point -1 (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 1

Texte en vigueur

Amendement

Article premier

Article premier

Objet

Objet

La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.

La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation **des professionnels des secteurs des transports et du tourisme, entre autres**, à de telles procédures, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice. **Lorsque la participation à ces procédures est facultative en vertu de la législation nationale, les États membres veillent à ce que les professionnels qui décident de ne pas y prendre part soient tenus de motiver publiquement leur choix.**

Amendement 10

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point a

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Les professionnels qui ne sont pas légalement établis sur le territoire d'un État membre et qui proposent ou commercialisent des biens ou des services dans l'Union, y compris des contenus et des services numériques, participent à un mécanisme de REL et se conforment aux règles de REL en matière de consommation.

(Cette modification s'applique à l'ensemble du texte. Son adoption impose des adaptations techniques dans tout le texte.)

Justification

The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.

Amendement 11

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

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

Texte proposé par la Commission

Amendement

a bis) garantissent aux consommateurs de pouvoir introduire dans leur pays de résidence des plaintes contre les

professionnels établis en dehors de leur pays de résidence;

Amendement 12

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

c) accordent aux parties au litige le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique lorsque la procédure a été menée par des moyens automatisés;

Amendement

c) accordent aux parties au litige le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée *et veillent à ce qu'elle soit réexaminée* par une personne physique lorsque la procédure a été menée par des moyens automatisés;

Amendement 13

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point b

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 2 – point d

Texte proposé par la Commission

d) puissent regrouper des cas similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique dans une procédure unique, à condition que le consommateur *concerné* en *soit informé* et ne s'y *oppose* pas;

Amendement

d) puissent regrouper des cas similaires à l'encontre d'un professionnel spécifique dans une procédure unique, à condition que le consommateur *et le professionnel concernés* en *soient informés* et ne s'y *opposent* pas;

Amendement 14

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 – sous-point d

Directive 2013/11/UE

Article 5 – paragraphe 8

Texte proposé par la Commission

8. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur pays ou d'un autre État membre

Amendement

8. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL de leur pays ou d'un autre État membre

informent cette entité de REL s'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas **20** jours ouvrables.

informent cette entité de REL s'ils acceptent ou non de participer à la procédure proposée et répondent dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas **15** jours ouvrables. ***Les informations communiquées par les professionnels aux consommateurs quant à leur intention de participer ou non aux procédures de REL sont claires, compréhensibles et facilement accessibles, afin que les consommateurs aient connaissance de la position du professionnel avant de conclure le contrat. Lorsque des professionnels refusent de participer à une procédure de REL, ils motivent leur choix par écrit.***

Amendement 15

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 bis (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 6 – paragraphe 1 – point a

Texte en vigueur

Article 6

Compétences, indépendance et impartialité

1. Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du REL aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes: a) possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi ***que d'une*** compréhension générale du droit;

Amendement

Article 6

Compétences, indépendance et impartialité

1. Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du REL aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes: a) possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi ***qu'une*** compréhension générale du droit ***et des compétences, en particulier en droit de la consommation de l'Union, pour le traitement des litiges transfrontaliers;***

Amendement 16

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 3 ter (nouveau)

Texte en vigueur

6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres encouragent les entités de REL à assurer la formation des personnes physiques chargées du REL. Si une telle formation est dispensée, les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL, sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).

Amendement

3 ter. *À l'article 6, le paragraphe 6 est remplacé par le texte suivant:*

«6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres encouragent les entités de REL à assurer la formation des personnes physiques chargées du REL ***dans le domaine de la législation sectorielle pertinente.*** Si une telle formation est dispensée, les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL, sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).».

Amendement 17

Proposition de directive
Article 1 – alinéa 1 – point 6
Directive 2013/11/UE
Article 14 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL chargé de la tâche visée au paragraphe 1. Chaque État membre communique à la Commission le nom et les coordonnées de son point de contact pour le REL. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs ou, si ce n'est pas possible, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs.

Amendement

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL chargé de la tâche visée au paragraphe 1. Chaque État membre communique à la Commission le nom et les coordonnées de son point de contact pour le REL. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs ou, si ce n'est pas possible, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs, ***y compris les autorités nationales compétentes en matière de REL.***

Amendement 18

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6

Directive 2013/11/UE

Article 14 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. Les professionnels fournissent des informations sur le point de contact pour le REL. Ces informations doivent être bien présentées et séparées des autres contenus présents sur les sites internet des professionnels, afin de garantir qu'elles soient clairement visibles et accessibles pour les consommateurs.

Amendement 19

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 6

Directive 2013/11/UE

Article 14 – paragraphe 3 – point c

Texte proposé par la Commission

Amendement

c) fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de REL spécifiques, **telles que les délais de communication spécifiques;**

Amendement 20

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 8

Directive 2013/11/UE

Article 20 – paragraphe 8

Texte proposé par la Commission

Amendement

8. La Commission élabore et gère un outil numérique interactif qui fournit des informations générales sur les voies de recours des consommateurs et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au

8. La Commission élabore et gère un outil numérique interactif qui fournit des informations générales sur les voies de recours des consommateurs et des liens vers les pages web des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au

paragraphe 2 du présent article.

paragraphe 2 du présent article.

En raison de la nature transfrontière des droits des passagers et des voyageurs, la Commission travaille en étroite collaboration avec les centres européens des consommateurs, les entreprises des secteurs des transports et du tourisme, les organisations de consommateurs et d'autres entités chargées des droits des consommateurs, afin de promouvoir les bonnes pratiques et les connaissances nécessaires à la suppression des obstacles auxquels se heurtent les consommateurs et les professionnels lorsqu'ils recourent à des procédures de REL dans ce domaine spécifique.

Amendement 21

Proposition de directive

Article 1 – alinéa 1 – point 8 bis (nouveau)

Directive 2013/11/UE

Article 20 – paragraphe 5

Texte en vigueur

5. Chaque autorité compétente met à la disposition du public la liste actualisée des entités de REL visée au paragraphe 4 sur son site internet en fournissant un lien vers le site internet concerné de la Commission. En outre, chaque autorité compétente met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

Amendement

8 bis. *À l'article 20, le paragraphe 5 est remplacé par le texte suivant:*

«5. Chaque autorité compétente met à la disposition du public la liste actualisée des entités de REL visée au paragraphe 4 sur son site internet en fournissant un lien vers le site internet concerné de la Commission. En outre, chaque autorité compétente met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable. **Chaque autorité compétente rend publiques les explications fournies par les professionnels qui refusent de participer à une procédure de REL.**».

**ANNEXE: ENTITÉS OU PERSONNES
DONT LA RAPPORTEURE POUR AVIS A REÇU DES CONTRIBUTIONS**

La rapporteure pour avis a reçu des contributions des entités ou personnes suivantes pour l'élaboration de l'avis, préalablement à son adoption en commission:

Entité et/ou personne
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

La liste ci-dessus est établie sous la responsabilité exclusive de la rapporteure pour avis.

PROCÉDURE DE LA COMMISSION SAISIE POUR AVIS

Titre	Modification de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi que des directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828
Références	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Commission compétente au fond Date de l'annonce en séance	IMCO 20.11.2023
Avis émis par Date de l'annonce en séance	TRAN 20.11.2023
Rapporteur(e) pour avis Date de la nomination	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Examen en commission	22.1.2024
Date de l'adoption	14.2.2024
Résultat du vote final	+: 23 -: 1 0: 15
Membres présents au moment du vote final	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
Suppléants présents au moment du vote final	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Suppléants (art. 209, par. 7) présents au moment du vote final	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

VOTE FINAL PAR APPEL NOMINAL EN COMMISSION SAISIE POUR AVIS

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Légende des signes utilisés:

+ : pour

- : contre

0 : abstention

PROCÉDURE DE LA COMMISSION COMPÉTENTE AU FOND

Titre	Modification de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi que des directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828	
Références	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)	
Date de la présentation au PE	17.10.2023	
Commission compétente au fond Date de l'annonce en séance	IMCO 20.11.2023	
Commissions saisies pour avis Date de l'annonce en séance	TRAN 20.11.2023	JURI 20.11.2023
Avis non émis Date de la décision	JURI 29.11.2023	
Rapporteurs Date de la nomination	Laura Ballarín Cereza 10.11.2023	
Examen en commission	24.1.2024	13.2.2024
Date de l'adoption	22.2.2024	
Résultat du vote final	+: -: 0:	40 0 0
Membres présents au moment du vote final	Pablo Arias Echeverría, Laura Ballarín Cereza, Adam Bielan, Biljana Borzan, Anna Cavazzini, Dita Charanzová, Deirdre Clune, Virginie Joron, Antonius Manders, Beata Mazurek, Leszek Miller, Anne-Sophie Pelletier, René Repasi, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Róza Thun und Hohenstein, Marion Walsmann	
Suppléants présents au moment du vote final	Marc Angel, Geert Bourgeois, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Ivars Ijabs, Włodzimierz Karpiński, Karen Melchior, Tsvetelina Penkova, Catharina Rinzema, Kosma Złotowski	
Suppléants (art. 209, par. 7) présents au moment du vote final	Pascal Arimont, Patrick Breyer, Sara Cerdas, Asger Christensen, Pascal Durand, Georgios Kyrtos, Emmanuel Maurel, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Caroline Roose, Sabine Verheyen, Petar Vitanov, Axel Voss	
Date du dépôt	26.2.2024	

**VOTE FINAL PAR APPEL NOMINAL
EN COMMISSION COMPÉTENTE AU FOND**

40	+
ECR	Adam Bielan, Geert Bourgeois, Beata Mazurek, Kosma Złotowski
ID	Virginie Joron
PPE	Pablo Arias Echeverría, Pascal Arimont, Deirdre Clune, Włodzimierz Karpiński, Antonius Manders, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Sabine Verheyen, Axel Voss, Marion Walsmann
Renew	Dita Charanzová, Asger Christensen, Ivars Ijabs, Georgios Kyrtos, Karen Melchior, Catharina Rinzema, Róża Thun und Hohenstein
S&D	Marc Angel, Laura Ballarín Cereza, Biljana Borzan, Sara Cerdas, Pascal Durand, Leszek Miller, Tsvetelina Penkova, René Repasi, Petar Vitanov
The Left	Emmanuel Maurel, Anne-Sophie Pelletier
Verts/ALE	Patrick Breyer, Anna Cavazzini, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Caroline Roose

0	-

0	0

Légende des signes utilisés:

+ : pour

- : contre

0 : abstention