

## DIRECTIVES

## DIRECTIVE 2013/11/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 21 mai 2013

**relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE****(directive relative au RELC)**

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

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

vu la proposition de la Commission européenne,

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

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(1)</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(2)</sup>,

considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1 et paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne dispose que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. Le marché intérieur devrait apporter aux consommateurs une valeur ajoutée sous la forme d'une qualité accrue, d'une plus grande variété, de prix raisonnables et de normes de sécurité élevées pour les biens et les services, ce qui devrait favoriser un niveau élevé de protection des consommateurs.
- (3) Le cloisonnement du marché intérieur nuit à la compétitivité, à la croissance et à la création d'emplois dans l'Union. Aux fins de l'achèvement du marché intérieur, il est essentiel de supprimer les obstacles directs et indirects au bon fonctionnement du marché intérieur et de renforcer la confiance des citoyens.

(4) Assurer un accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de résoudre les litiges nationaux et transfrontaliers résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services devrait profiter aux consommateurs et donc renforcer leur confiance dans le marché. Cet accès devrait valoir aussi bien pour les transactions en ligne que pour les transactions hors ligne et revêt une importance particulière lorsque les consommateurs font des achats dans un autre pays.

(5) Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice. Or, le REL n'est pas encore suffisamment ni systématiquement développé dans l'Union. Il est regrettable que, malgré la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation <sup>(3)</sup> et la recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation <sup>(4)</sup>, le REL n'ait pas été correctement mis en place et ne fonctionne pas de manière satisfaisante dans l'ensemble des zones géographiques ou des secteurs d'activité de l'Union. Les consommateurs et les professionnels ne sont toujours pas au courant des mécanismes existants en matière de recours extrajudiciaire, seul un faible pourcentage de citoyens sachant comment porter plainte devant une entité de REL. La qualité des procédures de REL, quand elles existent, varie considérablement d'un État membre à l'autre et, souvent, les litiges transfrontaliers ne sont pas traités efficacement par les entités de REL.

(6) Les disparités en termes de couverture, de qualité et de sensibilisation qui existent entre les États membres en ce qui concerne le REL constituent un obstacle au marché intérieur et font partie des raisons pour lesquelles de nombreux consommateurs s'abstiennent de faire des achats dans un autre pays et n'ont pas la certitude que les litiges éventuels avec des professionnels peuvent être réglés facilement, rapidement et à moindre coût. Pour des raisons similaires, les professionnels pourraient s'abstenir de vendre à des consommateurs d'autres États membres où il n'y a pas un accès suffisant à des procédures de REL de grande qualité. En outre, les professionnels établis

<sup>(1)</sup> JO C 181 du 21.6.2012, p. 93.

<sup>(2)</sup> Position du Parlement européen du 12 mars 2013 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 22 avril 2013.

<sup>(3)</sup> JO L 115 du 17.4.1998, p. 31.

<sup>(4)</sup> JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

dans un État membre où il n'existe pas suffisamment de procédures de REL de grande qualité pâtissent d'un désavantage concurrentiel par rapport à ceux qui ont accès à ce type de procédures et peuvent ainsi régler plus rapidement et de manière moins onéreuse les litiges de consommation.

- (7) Afin que les consommateurs puissent tirer pleinement parti des possibilités du marché intérieur, le REL devrait s'appliquer à tous les types de litiges nationaux et transfrontaliers relevant de la présente directive, les procédures de REL devraient être conformes à des exigences de qualité cohérentes applicables dans toute l'Union, et les consommateurs et les professionnels devraient connaître l'existence de ces procédures. Compte tenu de l'augmentation des échanges transfrontaliers et de la circulation transfrontalière des personnes, il importe également que les entités de REL traitent efficacement les litiges transfrontaliers.
- (8) Comme le Parlement européen l'a préconisé dans sa résolution du 25 octobre 2011 sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales et dans celle du 20 mai 2010 sur «Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens», toute approche globale du marché unique en faveur de ses citoyens devrait en priorité développer un système de recours simple, abordable, pratique et accessible.
- (9) Dans sa communication du 13 avril 2011 intitulée «l'Acte pour le marché unique — Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance — "Ensemble pour une nouvelle croissance"», la Commission a mentionné la législation sur le REL, qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance, de renforcer la confiance et de progresser vers l'achèvement du marché unique.
- (10) Dans ses conclusions des 24 et 25 mars et celles du 23 octobre 2011, le Conseil européen a invité le Parlement européen et le Conseil à adopter, avant la fin de 2012, un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique. Par ailleurs, dans ses conclusions du 30 mai 2011 sur les priorités pour relancer le marché unique, le Conseil de l'Union européenne a souligné l'importance du commerce électronique et est convenu que les dispositifs de REL de consommation peuvent offrir aussi bien aux consommateurs qu'aux professionnels un moyen de recours peu onéreux, simple et rapide. Le succès de la mise en œuvre de ces dispositifs nécessite un engagement politique soutenu et l'appui de tous les acteurs, sans nuire au caractère abordable, à la transparence, à la souplesse, à la vitesse et à la qualité de la prise de décisions par les entités de REL relevant du champ d'application de la présente directive.
- (11) Compte tenu de l'importance croissante du commerce en ligne, et en particulier des échanges transfrontaliers, en tant que pilier de l'activité économique de l'Union, un système de REL pour les litiges de consommation fonctionnant bien et un cadre bien intégré de règlement en ligne des litiges (RLL) de consommation résultant de transactions en ligne sont nécessaires pour réaliser

l'objectif de l'Acte pour le marché unique consistant à renforcer la confiance des citoyens dans le marché intérieur.

- (12) La présente directive et le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation <sup>(1)</sup> sont deux instruments législatifs liés et complémentaires. Le règlement (UE) n°524/2013 prévoit l'établissement d'une plate-forme de RLL qui offre aux consommateurs et aux professionnels un guichet unique pour le règlement extrajudiciaire des litiges en ligne par l'intermédiaire d'entités de REL qui sont liées à cette plate-forme et offrent un mode de REL au moyen de procédures de REL de qualité. La disponibilité d'entités de REL de qualité dans toute l'Union constitue donc un préalable indispensable au bon fonctionnement de la plate-forme de RLL.
- (13) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux services d'intérêt général non économiques. Les services non économiques sont des services qui ne sont pas fournis à des fins économiques. C'est pourquoi les services d'intérêt général non économiques fournis par l'État ou pour le compte de l'État, sans rémunération, ne devraient pas relever de la présente directive quelle que soit la forme juridique sous laquelle ces services sont fournis.
- (14) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux soins de santé, tels qu'ils sont définis à l'article 3, point a), de la directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers <sup>(2)</sup>.
- (15) La mise en place d'un système de REL fonctionnant bien dans l'Union est nécessaire pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, y compris dans le domaine du commerce en ligne, et pour réaliser le potentiel du commerce transfrontalier et électronique et saisir les opportunités en la matière. Un tel processus devrait s'appuyer sur les procédures de REL existant dans les États membres et respecter les traditions juridiques nationales. Les entités de règlement des litiges fonctionnant bien, tant existantes que nouvellement créées, répondant aux critères de qualité énoncés dans la présente directive devraient être considérées comme des «entités de REL» au sens de la présente directive. La diffusion des procédures de REL peut en outre se révéler importante dans les États membres qui ont un important arriéré d'affaires en souffrance devant les tribunaux, ce qui empêche les citoyens de l'Union d'exercer leur droit à un procès équitable dans un délai raisonnable.
- (16) La présente directive devrait s'appliquer aux litiges entre des consommateurs et des professionnels concernant les obligations contractuelles découlant des contrats de vente ou de service, tant en ligne que hors ligne, dans tous les secteurs économiques, autres que les secteurs exemptés. Cela devrait inclure des litiges survenant à la suite de la vente ou de la fourniture, contre rémunération, de

<sup>(1)</sup> Voir page 1 du présent Journal officiel.

<sup>(2)</sup> JO L 88 du 4.4.2011, p. 45.

contenus numériques. La présente directive devrait s'appliquer aux plaintes introduites par des consommateurs contre des professionnels. Elle ne devrait pas s'appliquer aux plaintes introduites par des professionnels contre des consommateurs ni aux litiges entre professionnels. Toutefois, elle ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.

- (17) Les États membres devraient être autorisés à maintenir ou introduire des dispositions nationales portant sur des procédures ne relevant pas de la présente directive, telles que les procédures internes de traitement des plaintes gérées par le professionnel. Ce type de procédures internes peut constituer un moyen efficace de régler à un stade précoce les litiges de consommation.
- (18) La définition de «consommateur» devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, si le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé (contrats à double finalité) et si la finalité professionnelle est limitée à tel point qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global de la fourniture, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.
- (19) Certains actes juridiques de l'Union contiennent déjà des dispositions concernant le REL. Afin d'assurer la sécurité juridique, il y a lieu de prévoir que, en cas de conflit, c'est la présente directive qui prime, sauf si elle en dispose expressément autrement. La présente directive devrait notamment être sans préjudice de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale<sup>(1)</sup>, qui instaure déjà un cadre pour les systèmes de médiation au niveau de l'Union pour les litiges transfrontaliers, sans préjudice de son application aux systèmes internes de médiation. La présente directive a vocation à s'appliquer de manière horizontale à tous les types de procédure de REL, y compris aux procédures de REL relevant de la directive 2008/52/CE.
- (20) Les organes de REL diffèrent fortement dans l'Union ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. La présente directive devrait couvrir toute entité qui est établie durablement, qui propose le règlement d'un litige entre un consommateur et un professionnel par une procédure de REL et qui figure sur la liste établie conformément à la présente directive. La présente directive peut aussi s'appliquer, si les États membres le décident, aux entités de règlement des litiges qui imposent des solutions contraignantes aux parties. Cependant, une procédure extrajudiciaire ad hoc créée pour un litige particulier entre un consommateur et un professionnel ne devrait pas être considérée comme une procédure de REL.
- (21) De même, les procédures de REL diffèrent fortement dans l'Union ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. Elles peuvent prendre la forme de procédures dans lesquelles l'entité de REL rapproche les parties dans le but de faciliter une solution amiable, de procédures

dans lesquelles l'entité de REL propose une solution ou de procédures dans lesquelles l'entité de REL impose une solution. Elles peuvent aussi prendre la forme d'une combinaison de deux de ces procédures ou plus. La présente directive devrait être sans préjudice de la forme adoptée par les procédures de REL dans les États membres.

- (22) Les procédures qui se déroulent devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel sont exposées au risque de conflit d'intérêts. En conséquence, ces procédures devraient, en principe, être exclues du champ d'application de la présente directive, à moins qu'un État membre ne décide que ce type de procédure peut être reconnu comme une procédure de REL en vertu de la présente directive et pour autant que ces entités se conforment en tous points aux exigences spécifiques en matière d'indépendance et d'impartialité énoncées dans la présente directive. Les entités de REL proposant un règlement des litiges par l'intermédiaire de telles procédures devraient être soumises à une évaluation régulière de leur conformité avec les exigences de qualité énoncées par la présente directive, y compris les exigences spécifiques supplémentaires garantissant leur indépendance.
- (23) La présente directive ne devrait s'appliquer ni aux procédures des systèmes de traitement des plaintes gérés par les professionnels ni aux négociations directes entre les parties. De plus, elle ne devrait pas s'appliquer aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire.
- (24) Les États membres devraient veiller à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à une entité de REL qui est conforme aux exigences fixées par la présente directive et qui est reprise sur une liste conformément à celle-ci. Pour satisfaire à cette obligation, les États membres devraient avoir la possibilité de tirer parti des entités de REL qui existent déjà et qui fonctionnent bien, en ajustant leur champ d'application, le cas échéant, ou de prévoir la création de nouvelles entités de REL. La présente directive ne devrait pas empêcher le fonctionnement des entités de résolution des litiges existantes qui opèrent dans le cadre des autorités nationales chargées de la protection des consommateurs dans les États membres où le règlement des litiges est du ressort de fonctionnaires de l'État. Ces fonctionnaires devraient être considérés comme des représentants des intérêts tant des consommateurs que des professionnels. La présente directive ne devrait pas obliger les États membres à créer une entité de REL spécifique pour chaque secteur du commerce de détail. Si nécessaire, afin d'assurer une couverture sectorielle et géographique totale et un accès universel au REL, les États membres devraient avoir la possibilité de prévoir la création d'une entité de REL résiduelle, traitant les litiges pour lesquels aucune entité spécifique de REL n'est compétente. Les entités de REL résiduelles sont destinées à assurer une protection aux consommateurs et aux professionnels en veillant à ce qu'il n'y ait pas de défaillance dans l'accès à une entité de REL.

<sup>(1)</sup> JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

- (25) La présente directive ne devrait pas empêcher les États membres de maintenir ou d'introduire une législation sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de nature contractuelle dans le domaine de la consommation qui soit conforme aux exigences énoncées dans la présente directive. Par ailleurs, afin de garantir le fonctionnement efficace des entités de REL, ces entités devraient avoir la possibilité de maintenir ou d'introduire, conformément aux lois de l'État membre dans lequel elles sont établies, des règles de procédure leur permettant de refuser de traiter un litige dans des circonstances particulières, par exemple lorsqu'un litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire. Toutefois, des règles de procédure autorisant des entités de REL à refuser de traiter un litige ne devraient pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de REL, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers. Par conséquent, en prévoyant un seuil financier, les États membres devraient toujours prendre en compte le fait que la valeur réelle d'un litige peut varier d'un État membre à l'autre et que donc la fixation d'un seuil excessivement élevé dans un État membre pourrait entraver l'accès de consommateurs d'autres États membres aux procédures de REL. Les États membres ne devraient pas être tenus de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité de REL lorsqu'une entité de REL auprès de laquelle la plainte avait été introduite en premier lieu a refusé de traiter celle-ci en raison de ses règles de procédure. Dans de tels cas, les États membres devraient être réputés avoir rempli l'obligation qui leur incombe de veiller à la couverture totale des entités de REL.
- (26) La présente directive devrait permettre aux professionnels établis dans un État membre d'être couverts par une entité de REL qui est établie dans un autre État membre. Afin d'améliorer la couverture et l'accès des consommateurs au REL dans l'ensemble de l'Union, les États membres devraient avoir la possibilité de décider de recourir à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de REL régionales, transnationales ou paneuropéennes au sein desquelles les professionnels originaires de différents États membres relèvent de la même entité de REL. Le recours à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de REL transnationales ou paneuropéennes ne devrait cependant pas affecter la responsabilité qu'ont les États membres d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL.
- (27) La présente directive devrait être sans préjudice du maintien ou de l'introduction par les États membres de procédures de REL qui traitent conjointement des litiges identiques ou similaires entre un professionnel et plusieurs consommateurs. Des analyses d'impact approfondies devraient être effectuées au sujet des règlements extrajudiciaires collectifs avant que de tels règlements ne soient proposés au niveau de l'Union. Un système effectif de plaintes collectives et le recours aisé au REL devraient être complémentaires et ces procédures ne devraient pas s'exclure mutuellement.
- (28) Il convient que le traitement des informations afférentes aux litiges relevant de la présente directive respecte les règles de protection des données à caractère personnel énoncées par les dispositions législatives, réglementaires et administratives que les États membres ont adoptées en application de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données <sup>(1)</sup>.
- (29) La confidentialité et la vie privée devraient être respectées à tout moment pendant la procédure de REL. Les États membres devraient être encouragés à protéger la confidentialité des procédures de REL dans toute procédure ultérieure, qu'il s'agisse d'une procédure judiciaire ou d'un arbitrage civil ou commercial.
- (30) Les États membres devraient néanmoins veiller à ce que les entités de REL rendent publics les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre consommateurs et professionnels. Les informations communiquées à ce sujet pourraient être assorties de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou réglés à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques.
- (31) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL règlent les litiges de manière équitable, pratique et proportionnée tant pour les consommateurs que pour les professionnels, sur la base d'une évaluation objective des conditions dans lesquelles une plainte a été introduite et tenant dûment compte des droits des parties.
- (32) L'indépendance et l'intégrité des entités de REL sont essentielles pour que les citoyens de l'Union soient assurés que les mécanismes de REL leur offriront une issue équitable et indépendante. La personne physique ou l'organe collégial chargés du REL devraient être indépendants de tous ceux qui pourraient être intéressés par l'issue du litige et ne devraient connaître aucun conflit d'intérêts susceptible de les empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante.
- (33) Les personnes physiques chargées du REL ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Afin de garantir l'indépendance de leurs actions, il conviendrait par ailleurs que ces personnes soient nommées pour une durée suffisante et qu'elles ne reçoivent aucune instruction de l'une ou l'autre partie ni de leur représentant.
- (34) Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, les personnes physiques chargées du REL devraient communiquer toute circonstance qui pourrait affecter leur indépendance et leur impartialité ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de régler. Il pourrait s'agir d'un intérêt financier, direct ou indirect, dans l'issue de la procédure de REL ou d'une relation personnelle ou commerciale établie avec une ou plusieurs des parties au cours des trois années précédant la prise de fonctions, y compris si la personne concernée a agi à un autre titre que pour les besoins du REL pour une ou plusieurs des parties, pour une organisation ou une fédération professionnelle dont une des parties est membre ou pour un autre membre de celle-ci.

<sup>(1)</sup> JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

- (35) Il est particulièrement nécessaire de garantir l'absence de telles pressions lorsque les personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées par le professionnel. Aussi des exigences particulières devraient-elles être prévues dans le cas où les États membres décident que, dans ces cas-là, les procédures de règlement des litiges peuvent constituer des procédures de REL au sens de la présente directive. Lorsque des personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, elles devraient disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour leur permettre de s'acquitter de leur mission.
- (36) Il est essentiel, en vue d'assurer le succès du REL, notamment pour garantir que les procédures de REL jouissent de la confiance nécessaire, que les personnes physiques chargées du REL possèdent les compétences nécessaires, y compris une compréhension générale du droit. Ces personnes devraient, en particulier, posséder des connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui leur permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juristes de formation.
- (37) L'applicabilité de certains principes de qualité aux procédures de REL renforce la confiance tant des consommateurs que des professionnels dans ces procédures. Ces principes de qualité ont été développés pour la première fois au niveau de l'Union dans la recommandation 98/257/CE et dans la recommandation 2001/310/CE. En donnant une valeur contraignante à certains des principes établis dans ces recommandations de la Commission, la présente directive établit un ensemble d'exigences de qualité qui s'appliquent à toutes les procédures de REL ayant fait l'objet d'une notification à la Commission.
- (38) La présente directive devrait établir des exigences de qualité pour les entités de REL qui devraient garantir le même niveau de protection et de droits pour les consommateurs, que ce soit dans le cadre de litiges nationaux ou de litiges transfrontaliers. La présente directive ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir des règles allant au-delà de ce qui est prévu dans la présente directive.
- (39) Les entités de REL devraient être accessibles et transparentes. Pour assurer la transparence des entités de REL et des procédures de REL, il est nécessaire que les parties reçoivent, sous une forme claire et accessible, les informations dont elles ont besoin pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. La communication de ce type d'informations aux professionnels ne devrait pas être exigée lorsque leur participation aux procédures de REL revêt un caractère obligatoire en vertu du droit national.
- (40) Une entité de REL fonctionnant bien devrait clore les procédures de résolution des litiges en ligne et hors ligne de manière rapide dans un délai de 90 jours calendaires débutant à la date de réception du dossier complet de plainte — contenant tous les documents utiles en rapport avec cette plainte — par l'entité de REL et se terminant à la date à laquelle l'issue de la procédure de REL est communiquée. L'entité de REL qui a reçu une plainte devrait informer les parties après avoir reçu tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure de REL. Dans certains cas exceptionnels de nature extrêmement complexe, y compris lorsqu'une des parties est incapable pour des motifs justifiés de prendre part à la procédure de REL, les entités de REL devraient pouvoir prolonger le délai afin de procéder à l'examen du cas en question. Les parties devraient être informées de toute prolongation du délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la conclusion du litige.
- (41) Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont appliqués, la procédure de REL devrait être accessible, attrayante et peu onéreuse pour les consommateurs. Dans cette optique, le coût ne devrait pas dépasser une somme modique.
- (42) Les procédures de REL devraient être équitables, de sorte que les parties à un litige soient pleinement informées de leurs droits et des conséquences des choix qu'elles font dans le cadre d'une procédure de REL. Les entités de REL devraient informer les consommateurs de leurs droits avant que ceux-ci acceptent ou suivent la solution proposée. Les deux parties devraient également pouvoir transmettre leurs informations et éléments de preuve sans être physiquement présentes.
- (43) Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne devrait pas revêtir une valeur contraignante pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige. Par ailleurs, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, il convient que la solution imposée ne soit contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel ne devrait pas être requise si les règles nationales prévoient que ces solutions sont contraignantes pour les professionnels.
- (44) Dans les procédures de REL qui visent à résoudre le litige en imposant une solution au consommateur, en l'absence de conflit de lois, la solution imposée ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle. En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 6, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable

aux obligations contractuelles (Rome I)<sup>(1)</sup>, la solution imposée par une entité de REL ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle. En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 5, paragraphes 1 à 3, de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles<sup>(2)</sup>, la solution imposée par une entité de REL ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.

- (45) Le droit à un recours effectif et le droit à un procès équitable sont des droits fondamentaux définis par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. C'est pourquoi les procédures de REL ne devraient pas être conçues pour se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux. La présente directive ne saurait empêcher les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. Dans les cas où un litige n'a pas pu être résolu par une procédure de REL donnée dont l'issue n'est pas contraignante, il convient de ne pas empêcher les parties d'engager par la suite une action en justice en rapport avec ce litige. Les États membres devraient être libres de choisir les moyens appropriés pour atteindre cet objectif. Ils devraient avoir la possibilité de prévoir, entre autres, que les délais de prescription n'expirent pas pendant une procédure de REL.
- (46) Afin qu'elles puissent fonctionner efficacement, les entités de REL devraient disposer de ressources humaines, matérielles et financières suffisantes. Les États membres devraient arrêter une formule de financement appropriée des entités de REL sur leur territoire, sans restreindre le financement des entités déjà opérationnelles. La présente directive devrait être sans préjudice de la question de savoir si les entités de REL sont financées par des fonds publics ou privés ou par une combinaison de fonds publics et privés. Toutefois, les entités de REL devraient être encouragées à faire appel spécifiquement à des formes de financement privé et à faire usage de fonds publics uniquement à la discrétion des États membres. La présente directive ne devrait pas porter atteinte à la possibilité, pour les entreprises ou pour les organisations ou fédérations professionnelles, de financer des entités de REL.
- (47) Quand un litige survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de REL sont compétentes pour traiter leur plainte et si le professionnel concerné participera à une procédure soumise à une entité de REL. Les professionnels qui s'engagent à recourir aux entités de REL pour résoudre leurs litiges avec les consommateurs devraient

communiquer aux consommateurs l'adresse et le site internet de l'entité ou des entités de REL dont ils relèvent. Ces informations devraient être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, figurer dans les conditions générales des contrats de vente ou de service entre le professionnel et le consommateur. Les professionnels devraient avoir la possibilité de faire figurer sur leurs sites internet, ainsi que dans les conditions générales des contrats concernés, toute information supplémentaire sur leurs procédures internes de traitement des plaintes ou sur tout autre moyen d'entrer directement en contact avec eux en vue de régler un litige survenu avec un consommateur sans saisir une entité de REL. Lorsque le litige ne peut pas être réglé directement, le professionnel devrait communiquer au consommateur, sur papier ou sur un autre support durable, les informations relatives aux entités de REL compétentes et préciser s'il y aura recours.

- (48) Il convient que l'obligation incombant aux professionnels de donner aux consommateurs des informations sur les entités de REL dont les professionnels relèvent est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui devraient s'appliquer en plus de l'obligation d'information prévue par la présente directive.
- (49) La présente directive ne devrait pas exiger que la participation des professionnels à des procédures de REL soit obligatoire, ni qu'il leur incombe de respecter l'issue de ces procédures en cas de plainte introduite contre eux par un consommateur. Toutefois, de façon à garantir que les consommateurs aient accès à des recours et ne soient pas contraints de renoncer à leurs plaintes, il convient d'encourager les professionnels, dans la mesure du possible, à participer aux procédures de REL. En conséquence, la présente directive devrait être sans préjudice des dispositions du droit national rendant la participation des professionnels à ces procédures obligatoire ou la soumettant à des incitations ou à des sanctions, ou rendant son issue contraignante, pour autant que cette législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice, prévu à l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- (50) Afin d'éviter d'imposer des charges inutiles aux entités de REL, les États membres devraient encourager les consommateurs à contacter le professionnel pour tenter de régler le problème de façon bilatérale avant d'introduire une plainte auprès d'une entité de REL. Dans de nombreux cas, les consommateurs parviendraient ainsi à régler leurs litiges rapidement et à un stade précoce.
- (51) Les États membres devraient associer les représentants des organisations ou fédérations professionnelles et des associations de consommateurs lors de l'élaboration du REL, notamment en ce qui concerne les principes d'impartialité et d'indépendance.
- (52) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL collaborent en vue du règlement des litiges transfrontaliers.

(1) JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

(2) JO L 266 du 9.10.1980, p. 1.

- (53) Il convient de renforcer dans l'Union les réseaux des entités de REL, comme le réseau pour la résolution des litiges financiers «FIN-NET» dans le secteur des services financiers. Les États membres devraient inciter les entités de REL à faire partie de ces réseaux.
- (54) Une coopération étroite entre les entités de REL et les autorités nationales devrait renforcer l'application effective des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs. La Commission et les États membres devraient faciliter la coopération entre les entités de REL, afin d'encourager les échanges de bonnes pratiques et de compétences techniques et de discuter des problèmes qui pourraient se poser dans le fonctionnement des procédures de REL. Cette coopération devrait être appuyée, entre autres, par le futur programme «Consommateurs» de l'Union.
- (55) Il convient de surveiller étroitement les entités de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur efficacité. À cette fin, chaque État membre devrait désigner une autorité compétente ou des autorités compétentes qui seraient chargées de cette tâche. La Commission et les autorités compétentes au titre de la présente directive devraient publier et tenir à jour une liste des entités de REL qui satisfont à la présente directive. Il conviendrait que les États membres veillent à ce que les entités de REL, le réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à la présente directive, publient cette liste sur leur site internet en incluant un lien vers le site internet de la Commission et, dans la mesure du possible, la présentent sur un support durable dans leurs locaux. Par ailleurs, les États membres devraient également encourager les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées à publier la liste. Les États membres devraient aussi veiller à la diffusion appropriée d'informations relatives aux démarches à entreprendre par les consommateurs en cas de litige avec un professionnel. En outre, les autorités compétentes devraient publier régulièrement des rapports sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL dans leur État membre. Les entités de REL devraient transmettre aux autorités compétentes les informations spécifiques sur lesquelles ces rapports devraient être fondés. Les États membres devraient inciter les entités de REL à transmettre ces informations en appliquant la recommandation 2010/304/UE de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes <sup>(1)</sup>.
- (56) Il est nécessaire que les États membres fixent des règles relatives aux sanctions applicables en cas de violation des dispositions nationales adoptées pour se conformer à la présente directive et veillent à ce que ces règles soient mises en œuvre. Les sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (57) Il convient de modifier le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs) <sup>(2)</sup> pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à renforcer la coopération transfrontalière pour ce qui concerne l'application de la présente directive.
- (58) Il convient de modifier la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs <sup>(3)</sup> (directive relative aux actions en cessation) pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs établis par la présente directive.
- (59) Conformément à la déclaration politique commune du 28 septembre 2011 des États membres et de la Commission sur les documents explicatifs <sup>(4)</sup>, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (60) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer, par la mise en place d'un niveau élevé de protection du consommateur et sans limiter l'accès des consommateurs aux tribunaux, au bon fonctionnement du marché intérieur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (61) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, plus particulièrement par ses articles 7, 8, 38 et 47.
- (62) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 28, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données <sup>(5)</sup> et a rendu un avis le 12 janvier 2012 <sup>(6)</sup>,

<sup>(1)</sup> JO L 136 du 2.6.2010, p. 1.

<sup>(2)</sup> JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

<sup>(3)</sup> JO L 110 du 1.5.2009, p. 30.

<sup>(4)</sup> JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

<sup>(5)</sup> JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

<sup>(6)</sup> JO C 136 du 11.5.2012, p. 1.

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

## CHAPITRE I

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Article premier

#### 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.

#### Article 2

#### Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable.

2. La présente directive ne s'applique pas:

- a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, sauf si les États membres décident d'autoriser de telles procédures en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive et si les exigences fixées au chapitre II, y compris les exigences particulières d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3, sont réunies;
- b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;
- c) aux services d'intérêt général non économiques;
- d) aux litiges entre professionnels;
- e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;
- f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;
- g) aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur;

h) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;

i) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.

3. La présente directive établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités de REL et les procédures de REL afin de garantir qu'après sa mise en œuvre, les consommateurs aient accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des litiges transparents, efficaces, équitables et de grande qualité, quel que soit leur lieu de résidence dans l'Union. Afin de garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs, les États membres peuvent maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la présente directive.

4. La présente directive reconnaît aux États membres la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

#### Article 3

#### Relation avec d'autres actes juridiques de l'Union

1. Sauf dispositions contraires énoncées dans la présente directive, si une disposition de la présente directive est en conflit avec une disposition figurant dans un autre acte juridique de l'Union et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition de la présente directive prime.

2. La présente directive est sans préjudice de la directive 2008/52/CE.

3. L'article 13 de la présente directive est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui s'appliquent en plus dudit article.

#### Article 4

#### Définitions

1. Aux fins de la présente directive, on entend par:

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



- c) «contrat de vente», tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- d) «contrat de service», tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;
- e) «litige national», un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans le même État membre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- f) «litige transfrontalier», un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un État membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- g) «procédure de REL», une procédure, visée à l'article 2, qui satisfait aux exigences énoncées dans la présente directive et est mise en œuvre par une entité de REL;
- h) «entité de REL», toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige par une procédure de REL et qui figure sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2;
- i) «autorité compétente», toute autorité publique désignée par un État membre aux fins de la présente directive et établie au niveau national, régional ou local.

## 2. Un professionnel est établi:

- au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique,
- à son siège social, son administration centrale ou au lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales.

## 3. Une entité de REL est établie:

- si son fonctionnement est assuré par une personne physique, au lieu où elle exerce ses activités de REL,
- si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, au lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de REL ou à son siège statutaire,

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

## CHAPITRE II

### ACCÈS AU REL ET EXIGENCES APPLICABLES AUX ENTITÉS DE REL ET AUX PROCÉDURES DE REL

#### Article 5

#### Accès aux entités de REL et aux procédures de REL

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 puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive.
2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL:
  - a) tiennent à jour un site internet qui fournisse aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permette aux consommateurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;
  - b) fournissent aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;
  - c) le cas échéant, permettent au consommateur d'introduire une plainte hors ligne;
  - d) permettent l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;
  - e) traitent à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013; et
  - f) prennent les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant de la présente directive, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la législation nationale transposant la directive 95/46/CE dans l'État membre dans lequel l'entité de REL est établie.

3. Les États membres peuvent satisfaire à l'obligation établie au paragraphe 1 en assurant l'existence d'une entité de REL résiduelle, compétente pour traiter les litiges mentionnés audit paragraphe qui ne relèvent d'aucune entité de REL existante. Les États membres peuvent également s'acquitter de cette obligation en recourant à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de règlement des litiges régionales, transnationales ou paneuropéennes au sein desquelles les professionnels originaires d'États membres différents relèvent de la même entité de REL, sans porter atteinte à la responsabilité qui leur incombe d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL.

4. Les États membres peuvent, s'ils le souhaitent, autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

- a) le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de sa plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci;
- b) le litige est fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de REL ou par une juridiction;
- d) la plainte porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé;
- e) le consommateur n'a pas introduit de plainte auprès de l'entité de REL dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle le consommateur a introduit une plainte auprès du professionnel;
- f) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de REL.

Lorsque, conformément à ses règles de procédure, une entité de REL n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, elle fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige dans les trois semaines qui suivent la réception du dossier de plainte.

Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de REL, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

5. Les États membres veillent à ce que, lorsque des entités de REL sont autorisées à établir des seuils financiers prédéterminés afin de limiter l'accès aux procédures de REL, ces seuils ne soient pas fixés à un niveau où ils entraveraient considérablement l'accès des consommateurs aux entités de REL pour le traitement des plaintes.

6. Lorsque, en application des règles de procédure visées au paragraphe 4, une entité de REL n'est pas en mesure de traiter une plainte qui lui a été soumise, un État membre n'est pas tenu de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité de REL.

7. Lorsqu'une entité de REL chargée des litiges dans un secteur économique particulier est compétente pour connaître des litiges liés à un professionnel qui exerce dans ledit secteur mais qui n'est pas membre de l'organisation ou de la fédération composant ou finançant l'entité de REL, l'État membre concerné est réputé avoir rempli l'obligation qui lui incombe en vertu du paragraphe 1 également en ce qui concerne les litiges impliquant ce professionnel.

## 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;
  - b) soient nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et qu'elles ne soient pas susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif;
  - c) ne reçoivent pas d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci;
  - d) soient rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure;
  - e) communiquent sans tarder à l'entité de REL toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de REL. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique.
2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL se soient dotées de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées au paragraphe 1, point e), se présentent:
- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de REL; ou, à défaut,
  - b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de REL et, dans la mesure du possible, l'entité de REL propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de REL compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,
  - c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de REL uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

Le présent paragraphe est sans préjudice de l'article 9, paragraphe 2, point a).

Lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du présent paragraphe, premier alinéa, sont applicables.

3. Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive, ils veillent à ce que ces procédures, outre les exigences générales définies aux paragraphes 1 et 5, soient conformes aux exigences particulières suivantes:

- a) les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont désignées par un organe collégial, ou font partie d'un tel organe, composé d'un nombre égal de représentants des associations de consommateurs et de représentants du professionnel et sont désignées à l'issue d'une procédure transparente;
- b) les personnes physiques chargées du règlement des litiges disposent d'un mandat d'une durée minimale de trois ans pour garantir l'indépendance de leur action;
- c) les personnes physiques chargées du règlement des litiges s'engagent à ne pas travailler pour le professionnel, une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre pendant une période de trois ans qui suit la cessation de la fonction qu'elles ont occupée au sein de l'entité de règlement des litiges;
- d) l'entité de règlement des litiges n'a pas de lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel, est clairement séparée des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget suffisant pour l'exécution de ses tâches, distinct du budget général du professionnel.

4. Lorsque les personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, les États membres veillent, en plus des exigences générales visées aux paragraphes 1 et 5, à ce que ces personnes disposent d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

Le présent paragraphe n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou la fédération professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

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

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).

#### Article 7

#### Transparence

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
- b) le fait que les entités de REL figurent sur une liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2;
- c) les personnes physiques chargées du REL, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du REL, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4;
- h) les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être soumises aux entités de REL et dans lesquelles la procédure de REL se déroule;
- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de REL peut se fonder pour régler les litiges (par exemple, dispositions juridiques, considérations d'équité, codes de conduite);
- j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le consommateur de tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel;
- k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
- l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;

- m) la durée moyenne de la procédure de REL;
- n) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant;
- o) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils se rapportent;
- b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;
- c) la proportion de litiges que l'entité de REL a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article 5, paragraphe 4;
- d) dans le cas des procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), les parts en pourcentage de solutions proposées ou imposées en faveur du consommateur et du professionnel et de litiges résolus à l'amiable;
- e) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
- f) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;
- g) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de REL;
- h) des informations sur la coopération des entités de REL au sein de réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant.

#### Article 8

##### Effacité

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

- a) la procédure de REL est disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent;

- b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne prive pas les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;
- c) la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs;
- d) l'entité de REL qui a été saisie d'une plainte notifie le litige aux parties dès réception de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la plainte;
- e) l'issue de la procédure de REL est communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL. L'entité de REL compétente peut, si elle le juge utile, prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

#### Article 9

##### Équité

1. Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL:
  - a) chaque partie ait la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de REL les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos;
  - b) chaque partie soit informée du fait qu'elle n'est pas tenue de faire appel à un avocat ou un conseiller juridique mais qu'elle peut solliciter un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;
  - c) les parties soient informées de l'issue de la procédure de REL par écrit ou sur un autre support durable, et reçoivent une déclaration exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.
2. Dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en proposant une solution, les États membres veillent à ce que:

- a) les parties aient la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Ce droit leur est notifié avant le début de la procédure. Lorsque les règles nationales prévoient la participation obligatoire des professionnels aux procédures de REL, le présent point s'applique uniquement au consommateur;

- b) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées:
- i) qu'elles ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;
  - ii) que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;
  - iii) que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;
- c) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées des conséquences juridiques liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution;
- d) les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'elles acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

3. Lorsque, conformément au droit national, les procédures de REL prévoient que leur issue devient contraignante pour le professionnel à partir du moment où le consommateur a accepté la solution proposée, l'article 9, paragraphe 2, s'entend comme étant uniquement applicable au consommateur.

#### Article 10

##### Liberté

1. Les États membres veillent à ce qu'un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne soit pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

2. Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, la solution imposée ne puisse être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel n'est pas requise si les règles nationales prévoient que les solutions sont contraignantes pour les professionnels.

#### Article 11

##### Légalité

1. Les États membres veillent à ce que dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en imposant une solution au consommateur:

- a) en l'absence de conflit de lois, la solution imposée n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle;

- b) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 6, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) n° 593/2008, la solution imposée par une entité de REL n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle;
- c) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 5, paragraphes 1 à 3, de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, la solution imposée par une entité de REL n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. Aux fins du présent article, la «résidence habituelle» est déterminée conformément au règlement (CE) n° 593/2008.

#### Article 12

##### Incidence des procédures de REL sur les délais de prescription

1. Les États membres veillent à ce que les parties qui, pour tenter de régler un litige, ont recours à des procédures de REL dont l'issue n'est pas contraignante, ne soient pas empêchées par la suite d'engager une action en justice en rapport avec ce litige en raison de l'expiration du délai de prescription au cours de la procédure de REL.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice des dispositions sur la prescription figurant dans les accords internationaux auxquels les États membres sont parties.

#### CHAPITRE III

##### INFORMATION ET COOPÉRATION

#### Article 13

##### Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur l'entité ou les entités de REL dont ces professionnels relèvent, lorsque ces professionnels s'engagent à recourir à ces entités ou sont tenus d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. Ces informations comprennent l'adresse du site internet de l'entité ou des entités de REL concernées.

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi sur leur territoire n'a pas pu être réglé après qu'une plainte a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel fournisse au consommateur les informations visées au paragraphe 1, en précisant s'il aura recours aux entités de REL compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

#### Article 14

##### Assistance aux consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que, en cas de litige relatif à des contrats de vente ou de service transfrontaliers, les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance destinée à les orienter vers l'entité de REL située dans un autre État membre qui est compétente pour traiter leur litige transfrontalier.

2. Les États membres délèguent la responsabilité de la mission visée au paragraphe 1 à leurs centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme.

#### Article 15

##### Informations générales

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL, les centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2, mettent à la disposition du public, sur leur site internet en fournissant un lien vers le site internet de la Commission, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.

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.

3. La Commission et les États membres assurent la diffusion appropriée d'informations sur les modalités d'accès aux procédures de REL dont peuvent disposer les consommateurs pour résoudre les litiges relevant de la présente directive.

4. La Commission et les États membres prennent des mesures d'accompagnement pour encourager les associations de consommateurs et les organisations professionnelles, au niveau de l'Union et à l'échelle nationale, à mener des actions de sensibilisation concernant les entités de REL et leurs procédures et à promouvoir le recours au REL par les commerçants et les consommateurs. Ces organismes sont également encouragés à fournir aux consommateurs des informations concernant les entités de REL compétentes lorsqu'ils reçoivent des plaintes émanant de consommateurs.

#### Article 16

##### Coopération et échange d'expérience entre les entités de REL

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers et procèdent à des échanges réguliers de bonnes pratiques en ce qui concerne le règlement de litiges tant transfrontaliers que nationaux.

2. La Commission appuie et facilite la constitution de réseaux d'entités de REL nationaux et l'échange et la diffusion de leurs bonnes pratiques et de leurs expériences.

3. Lorsqu'il existe dans l'Union un réseau d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers survenant dans un secteur donné, les États membres encouragent les entités de REL qui traitent les litiges survenant dans ce secteur à s'affilier à ce réseau.

4. La Commission publie une liste indiquant les noms et les coordonnées des réseaux visés au paragraphe 3. La Commission met cette liste à jour, quand il y a lieu.

#### Article 17

##### Coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs coopèrent.

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.

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

4. Le présent article est sans préjudice des dispositions relatives au secret professionnel et commercial qui s'appliquent aux autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs. Les entités de REL sont soumises aux règles du secret professionnel ou aux autres obligations équivalentes de confidentialité définies par la législation de l'État membre où elles sont établies.

## CHAPITRE IV

**RÔLE DES AUTORITÉS COMPÉTENTES ET DE LA COMMISSION**

## Article 18

**Désignation des autorités compétentes**

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.

2. La Commission dresse une liste des autorités compétentes, y compris, le cas échéant, le point de contact unique, dont la désignation lui a été notifiée conformément au paragraphe 1, et la publie au *Journal officiel de l'Union européenne*.

## Article 19

**Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux entités de règlement des litiges**

1. Les États membres veillent à ce que les entités de règlement des litiges établies sur leur territoire, qui entendent prétendre à la qualité d'entités de REL en vertu de la présente directive et figurer sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, notifient à l'autorité compétente les informations suivantes:

- a) leur nom, leurs coordonnées et l'adresse de leur site internet;
- b) des informations sur leur structure et leur financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
- c) leurs règles de procédure;
- d) leurs tarifs, le cas échéant;
- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
- f) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4;

- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre II.

Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités de REL notifient sans tarder ces changements à l'autorité compétente.

2. Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), ils veillent à ce que les entités de REL qui les appliquent notifient à l'autorité compétente, outre les informations et les déclarations visées au paragraphe 1, les informations nécessaires à l'évaluation de leur respect des exigences spécifiques supplémentaires d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3.

3. Les États membres veillent à ce que les entités de REL transmettent tous les deux ans aux autorités compétentes des informations sur:

- a) le nombre de litiges dont ils ont été saisis et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du REL conformément à l'article 6, paragraphe 6;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## Article 20

**Rôle des autorités compétentes et de la Commission**

1. Chaque autorité compétente évalue, en particulier sur la base des informations qu'elle a reçues conformément à l'article 19, paragraphe 1, si les entités de règlement des litiges qui lui ont été notifiées peuvent prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfont aux exigences de qualité fixées au chapitre II ainsi que dans les dispositions nationales qui la mettent en œuvre, y compris celles qui vont au-delà des exigences prévues par la présente directive, conformément au droit de l'Union.

2. Chaque autorité compétente dresse, sur la base de l'évaluation visée au paragraphe 1, une liste de toutes les entités de REL qui lui ont été notifiées et qui satisfont aux conditions fixées au paragraphe 1.

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site internet des entités de REL visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de REL;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de REL;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de REL précisant si la procédure de REL se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4.

Chaque autorité compétente notifie la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe à la Commission. Si des changements sont notifiés à l'autorité compétence conformément à l'article 19, paragraphe 1, deuxième alinéa, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

Si une entité de règlement des litiges figurant sur la liste des REL en vertu de la présente directive ne satisfait plus aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente concernée entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente la retire de la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

3. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes, la liste et ses mises à jour visées au paragraphe 2 sont notifiées à la Commission par le point de contact unique visé à

l'article 18, paragraphe 1. Cette liste et ces mises à jour portent sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

4. La Commission dresse une liste des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 et met à jour cette liste chaque fois que des changements lui sont notifiés. La Commission met à la disposition du public cette liste, ainsi que ses mises à jour, sur son site internet et sur un support durable. La Commission transmet cette liste et ses mises à jour aux autorités compétentes. Lorsqu'un État membre a désigné un point de contact unique conformément à l'article 18, paragraphe 1, la Commission transmet cette liste et ses mises à jour au point de contact unique.

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.

6. Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, chaque autorité compétente publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL et l'envoie à la Commission. Plus particulièrement, ce rapport:

- a) recense les bonnes pratiques des entités de REL;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités de REL pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités de REL, s'il y a lieu.

7. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes conformément à l'article 18, paragraphe 1, le rapport visé au paragraphe 6 du présent article est publié par le point de contact unique visé à l'article 18, paragraphe 1. Ce rapport porte sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

## CHAPITRE V

### DISPOSITIONS FINALES

#### Article 21

#### Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations 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. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives.



## Article 22

**Modification du règlement (CE) n° 2006/2004**

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

- «20. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L du 165 18.6.2013, p. 63): l'article 13.»

## Article 23

**Modification de la directive 2009/22/CE**

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

- «14. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L du 165 18.6.2013, p. 63): l'article 13.»

## Article 24

**Communication**

1. Au plus tard le 9 juillet 2015, les États membres communiquent à la Commission:

- a) le cas échéant, les noms et les coordonnées des organismes désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2; et
- b) le nom des autorités compétentes, y compris, lorsqu'il y a lieu, le point de contact unique, désignées conformément à l'article 18, paragraphe 1.

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

2. Au plus tard le 9 janvier 2016, les États membres communiquent à la Commission la première liste visée à l'article 20, paragraphe 2.

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

## Article 25

**Transposition**

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 9 juillet 2015. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

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

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

## Article 26

**Rapport**

Au plus tard le 9 juillet 2019 et ensuite tous les quatre ans, la Commission présente au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen un rapport relatif à l'application de la présente directive. Ce rapport examine l'évolution et l'utilisation des entités de REL et l'incidence de la présente directive sur les consommateurs et les professionnels, en particulier sur la sensibilisation des consommateurs et le niveau d'adoption parmi les professionnels. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions de modification de la présente directive.

## Article 27

**Entrée en vigueur**

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

## Article 28

**Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 21 mai 2013.

Par le Parlement européen

Le président

M. SCHULZ

Par le Conseil

Le président

L. CREIGHTON