



Accueil > Actualités > Détail

J'aime Tweet

Le commerce électronique forcé d'intégrer des informations sur la résolution des litiges

19/01/2016Lu par 1743 visiteur(s)



Thème(s) : [Commerce électronique](#), [Commerce électronique](#), [Protection du consommateur et pratiques du commerce](#), [Protection du consommateur et pratiques du commerce](#)
Tag(s) : [commerce électronique](#), [consommateur](#)

Le règlement européen n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation est applicable à partir du 9 janvier 2016. Il organise la mise en place, par la Commission européenne, d'une plateforme de règlement en ligne des litiges (plateforme de RLL). Cette plateforme joue le rôle d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels, pour les aider à identifier l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges compétente et leur permettre de communiquer efficacement et par voie électronique. De nouvelles obligations d'information s'imposent aux entreprises actives dans le commerce en ligne, pour informer les consommateurs de l'existence de cette plateforme de RLL.

Contexte et objectifs

Les enjeux financiers des litiges opposant un consommateur à une entreprise sont généralement assez faibles. Dans la majorité des cas, même si leurs reproches sont légalement fondés, les consommateurs hésitent à s'adresser aux cours et tribunaux pour obtenir gain de cause (tenant compte du coût de la procédure, de sa longueur et d'une issue parfois incertaine). Aussi faut-il permettre aux parties qui ne parviendraient pas à s'entendre à l'amiable de s'adresser à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges dans le cadre d'une procédure simple, rapide et peu onéreuse.

Il existe déjà de nombreux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges au sein des Etats membres, mais ceux-ci souffrent malheureusement de plusieurs faiblesses. On pointe le manque de connaissance des consommateurs ou des professionnels quant à leur existence même ou à leur mode de fonctionnement, le manque de ressources financières ou les difficultés linguistiques, spécialement pour les litiges transfrontaliers.

Le règlement doit répondre à ces difficultés, en créant une plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL), à laquelle les consommateurs de n'importe quel Etat membre peuvent s'adresser et qui joue le rôle de guichet unique. Au final, l'objectif est de garantir une meilleure application des règles par les entreprises et, ainsi, de renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce en ligne (pour créer un véritable marché unique numérique).

Parallèlement, le législateur européen a adopté une directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Celle-ci impose diverses exigences aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de sorte qu'en cas de litige entre un consommateur et un professionnel, le consommateur puisse bénéficier de procédures indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La directive a été transposée, en droit belge, dans le livre XVI du Code de droit économique. Ses principales caractéristiques ont déjà été présentées dans une précédente actualité (<http://www.droit.eu/actuality-1676/e-consommateurs-deux-nouvelles-procedures-et-plus-de-droits-l-indus.html>). C'est dans ce cadre que le Service de médiation pour le consommateur a été créé (<http://mediationconsommateur.be/>). En Belgique, il existe plusieurs entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (par exemple, l'ombudsman en conflits financiers, le service de médiation de l'énergie, la commission de litiges voyages, etc. - pour la liste complète, voy. <http://economie.fgov.be/fr/binaries>

/Liste_des_entites_qualifiees_tcm326-267738.pdf).

La plateforme de RLL organisée par le règlement

Le règlement crée et organise le fonctionnement d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (plateforme de RLL). Les dispositions du règlement sont applicables depuis le 9 janvier 2016 et la plateforme devait normalement être opérationnelle à cette date. Le site de la Commission européenne (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) nous apprend cependant qu'elle ne sera lancée que le 15 février 2016. Il faut donc faire preuve d'un peu de patience...

Cette plateforme est développée et gérée par la Commission européenne (sous la forme d'un site internet interactif et gratuit) et elle jouera le rôle d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels. On précise que la plateforme ne vise que les litiges découlant de contrats de vente ou de service *en ligne*, peu importe cependant qu'il s'agisse de litiges transfrontaliers ou domestiques.

En général, le consommateur ne connaît pas l'existence des entités de règlement extrajudiciaire des litiges (dans son pays et, *a fortiori*, dans d'autres Etats membres) et, même s'il a cette connaissance, il n'est pas forcément en mesure d'identifier l'entité compétente pour traiter de son cas (avec le risque qu'il renonce à tout recours s'il est successivement débouté par plusieurs entités successives). La création de la plateforme doit répondre à cette difficulté : en forçant un peu le trait, il suffit au consommateur de connaître l'existence de la plateforme de RLL et celle-ci fera ensuite le travail pour identifier l'entité de REL compétente pour son litige.

Cela suppose évidemment que la plateforme reçoive les informations nécessaires des autorités compétentes des Etats membres quant à l'existence, le domaine d'intervention, les caractéristiques et la procédure à suivre devant les entités de REL potentiellement compétentes. Par ailleurs, le règlement détermine les informations qui seront demandées au plaignant lorsqu'il introduit sa plainte à travers la plateforme (et qui doivent permettre à celle-ci de déterminer l'entité de REL compétente).

La plateforme est également appelée à jouer un rôle plus technique en permettant aux parties de communiquer entre elles – ainsi qu'avec l'entité de REL compétente – à tous les stades du règlement du litige, et par voie électronique (grâce à un outil de gestion électronique des affaires). Dans ce cadre, elle doit aussi offrir un outil de traduction électronique. La rapidité de la procédure est un élément-clé du dispositif. Aussi le règlement rythme-t-il précisément les échanges qui doivent avoir lieu entre les intervenants. Il détaille ainsi la manière dont la plainte peut être introduite devant la plateforme, son traitement, sa transmission à l'entité de REL à laquelle les parties ont convenu de recourir et, finalement, le règlement du litige. Des garanties sont aussi apportées relativement au traitement des données à caractère personnel ainsi qu'à la confidentialité et à la sécurité des données.

De nouvelles obligations d'information pour le commerce en ligne

Les objectifs du législateur ne seront atteints – et la plateforme de RLL utilisée – que si les consommateurs connaissent son existence... Dans cette perspective, l'article 14 du règlement impose aux professionnels établis dans l'Union et qui participent des contrats de vente ou de service en ligne, ainsi qu'aux places de marché en ligne établies dans l'Union, de faire figurer, sur leur site internet, un lien électronique vers la plateforme de RLL. Le règlement ajoute que ce lien est aisément accessible aux consommateurs et que les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne indiquent aussi leur adresse électronique. Les associations de consommateurs et les organisations professionnelles sont encouragées à renseigner la plateforme.

De même, il est requis des prestataires de commerce en ligne qui ont pris l'engagement de recourir à une ou plusieurs entités de REL ou qui sont tenus d'y recourir, d'informer les consommateurs de l'existence de la plateforme de RLL et de la possibilité d'y recourir pour régler leurs litiges. Dans ce cadre, ils fournissent un lien électronique vers la plateforme de RLL sur leur site internet et, si l'offre est faite par courrier électronique, dans ce courrier électronique. Ces informations sont aussi fournies, le cas échéant, dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

Conclusion

Pour garantir un niveau élevé de protection des consommateurs numériques, les règles matérielles de protection, qui existent déjà (droit de rétractation, obligation d'information, interdiction des pratiques commerciales déloyales, etc.), doivent être complétées par des procédures qui leur permettent de régler les litiges éventuels.

Des règles ont été imposées pour encadrer l'activité des entités de règlements des litiges dans les Etats membres. Il restait à mettre en place un outil permettant aux consommateurs d'identifier facilement celle qui est compétente pour régler son différend, tout en lui permettant de gérer le litige à distance et par voie électronique. Avec la plateforme de RLL, c'est désormais chose faite. L'expérience montrera si les consommateurs y recourent effectivement et si, au final, les règles matérielles de protection

sont mieux respectées.

En tout état de cause, on encourage vivement les entreprises actives dans le commerce électronique à modifier leur site web et leurs conditions contractuelles, pour tenir compte des nouvelles obligations d'information.

Evaluez cet article : [Ecrivez un commentaire](#) | [Commentaires \(0\)](#)

Auteur(s) :



Hervé Jacquemin

Avocat (Ulys) et chargé d'enseignement à l'UNamur (Ulys)

[Biographie](#) | [Lui écrire](#) | [Ses 0 contributions](#)

[Contribuez au contenu](#)

Livre(s) connexe(s)



Intellectual property in Luxembourg

Jean-Philippe Bill, Bernard David, Pierre Kihn, Olivier Laidebeur
Promoculture-Larcier (8/2012)



La télévision européenne face à la TV 2.0 ?

Eléonore Scaramozzino
Larcier (7/2012)



Le contrat d'exploitation d'auteur

Marina Markellou
Larcier (6/2012)