

Module 5

Règlement extrajudiciaire des litiges (REL) & Règlement en ligne des litiges (RLL)

AOÛT 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ:

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'Union ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou complets. Il n'a pas l'intention de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également se rappeler que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour: toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site www.consumerlawready.eu.

AOÛT 2022

Table des matières

Introduction	4
I. Qu'est-ce que le Règlement Extrajudiciaire des Litiges (REL) ?	11
II. Qu'est-ce qu'un organe de REL ?	12
III. A quelles normes de base les organismes de REL agréés doivent-ils se conformer ?	13
IV. Quels sont les différents modèles de REL ?	14
V. Des règles spécifiques à un pays ou à un secteur s'appliquent-ils ?	15
VI. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ?	16
VII. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre – Comment utiliser le REL ?	17
VIII. Vous vendez en ligne – Qu'est-ce que le règlement en ligne des litiges (RLL) ?	19
IX. Vous vendez en ligne – quelles sont vos obligations en ce qui concerne la plateforme de RLL de l'UE ?	20
X. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre avec un client en ligne – comment fonctionne la plateforme de RLL de l'UE	21

« Le règlement extrajudiciaire des litiges apporte une solution simple et rapide aux litiges avec les clients. »

Un commerçant

« En cas de litige avec un professionnel, il est rassurant de pouvoir compter sur un organisme impartial. »

Un consommateur

« La plateforme RLL me permet de gérer les réclamations des clients dans d'autres pays de l'UE, c'est un vrai progrès pour mon activité. »

Un commerçant

Introduction

Cher entrepreneur,

Ce manuel fait partie du projet Ready en matière de droit de la consommation qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Ready en droit de la consommation est un projet à l'échelle européenne géré par EUROCHAMBRES (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (la Voix des PME en Europe). Il est financé par l'Union européenne avec le soutien de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les exigences du droit de la consommation de l'UE.

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif. En 2017, la Commission européenne a conclu une évaluation visant à vérifier si les règles sont toujours adaptées à l'objectif poursuivi. Le résultat a été globalement positif^[1]. La principale conclusion est que les règles existantes doivent être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des entreprises et des consommateurs. Le projet Ready en matière de droit de la consommation vise à améliorer les connaissances des professionnels, en particulier des PME, en ce qui concerne les droits des consommateurs et leurs obligations légales correspondantes.

Le manuel se compose de cinq modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation de l'UE:

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle,
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les opérateurs doivent fournir lorsqu'ils ne sont pas conformes au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit des modes alternatifs de règlement des litiges et la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), un site web officiel géré par la Commission européenne et destiné à aider les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs litiges par voie extrajudiciaire.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Ready en droit de la consommation. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un «e-test» par lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum. Le module 5 du manuel vise à vous familiariser avec le RED (Règlement alternatif des différends) et le RLL (Règlement des litiges en ligne). Il présente ce qu'est l'ADR, ce qu'est un organe de REL, quelles sont vos

^[1] Vous trouverez de plus amples informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

obligations légales en matière de REL et comment utiliser le REL. Elle explique également ce qu'est le RLL (Règlement des litiges en ligne), quelles sont vos obligations juridiques liées à la plateforme de RLL de l'UE et comment utiliser cette plateforme. Il vous donne des conseils pour vous faciliter le respect de la loi.

Le module présente le REL/REL prévu dans la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil de 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ainsi que le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil de 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Nous espérons que les informations fournies dans le Manuel vous seront utiles.

MODULE 5

Exemples

Exemple 1, version nationale

Un client qui a acheté un ordinateur portable dans votre magasin le retourne après quelques jours en affirmant qu'il ne fonctionne pas et à la recherche d'un remboursement. Bien que l'ordinateur portable ne fonctionne pas correctement maintenant, vous ne croyez pas que le produit était défectueux au moment de l'achat.

Exemple 1, version en ligne

Un client d'un pays voisin achète un ordinateur portable à partir de votre site Web. Quelques jours après la livraison, il vous écrit un e-mail affirmant que cela ne fonctionne pas et demandant un remboursement complet. Vous ne croyez pas que le produit était défectueux lors de sa livraison.

Exemple 2

Votre boutique vend des meubles, des objets d'art et d'autres décorations d'intérieur de haute qualité. Un client n'est pas satisfait de la qualité d'un produit que vous lui avez vendu et demande une réduction. Vous n'êtes pas d'accord.

Exemple 3

Votre restaurant nouvellement lancé a été annoncé dans les médias promettant une bouteille de champagne gratuite avec dîner pendant la semaine d'ouverture. Cependant, avant la fin de la semaine, le champagne s'est épuisé et la nouvelle commande n'a pas encore été livrée. Un de vos clients n'a pas reçu la bouteille gratuite et se plaint car il se sent trompé.

Dans chacun des scénarios ci-dessus, vous avez un litige avec un client qui peut potentiellement ne pas être résolu directement avec votre client. Peut-être que le client se sentira injustement traité et ne souhaitera pas acheter dans votre boutique ou sur votre site Web à nouveau. Peut-être que votre client publiera un avis négatif en ligne qui aura un impact négatif sur votre entreprise. Peut-être que le client vous assignera au tribunal, ce qui prendra du temps, coûtera de l'argent et sera préjudiciable à votre réputation.

Alors, que peut-on faire?

Il est clair que la meilleure chose est d'éviter les différends en premier lieu.

La meilleure chose suivante, si des différends surgissent malgré vos efforts, est de les résoudre directement avec votre client.

S'il n'est pas possible de trouver une solution directe, la procédure judiciaire peut être une option, mais celle-ci, comme indiqué ci-dessus, pourrait être coûteuse et longue. En outre, si votre client est basé dans un autre pays de l'UE, le droit européen peut permettre à votre client de vous poursuivre dans son propre pays, ce qui peut augmenter les inconvénients et les dépenses que cela implique pour vous en tant que professionnel. S'il n'est pas possible de trouver une solution directe, la procédure judiciaire peut être une option, mais celle-ci, comme indiqué ci-dessus, pourrait être

coûteuse et longue. En outre, si votre client est basé dans un autre pays de l'UE, le droit européen peut permettre à votre client de vous poursuivre dans son propre pays.¹

Heureusement, une meilleure solution existe : le règlement extrajudiciaire des litiges (REL).

Dans ce module, nous discuterons :

Règlement extrajudiciaire des litiges (REL) & Règlement en ligne des litiges (RLL)

- **Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL)** est un processus extrajudiciaire de règlement des différends entre vous et vos clients, avec l'aide d'un organe de REL. est un processus extrajudiciaire de règlement des différends entre vous et vos clients, avec l'aide d'un organe de REL²
- **Le règlement en ligne des litiges (RLL)** est une plateforme de la Commission européenne disponible sur le portail web de l'UE pour faciliter le REL entre vous et vos clients en ligne.

Ce module répondra à ces 10 questions:

1. Qu'est-ce que le mode alternatif de règlement des litiges? **I)**
2. Quels sont les avantages du REL? **I)**
3. Qu'est-ce qu'un organe de REL? **II)**
4. Quelles normes de base tous les organes de REL doivent-ils respecter? **III)**
5. Quelles sont les différentes techniques utilisées par les organes de REL pour résoudre les différends? **IV)**
6. Comment fonctionne le REL dans votre pays et dans votre secteur? **V)**
7. Comment trouver un organe de REL pour votre secteur d'activité? **V)**
8. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL? **VI)**
9. Un différend surgit que vous ne pouvez pas résoudre – comment utiliser le RLL? **VII)**
10. Lorsque vous négociez en ligne – comment utiliser le RLL? **VIII-X)**

¹ Voir le module 1 sur les exigences en matière d'informations précontractuelles (chapitre sur les ventes transfrontalières: que se passe-t-il lorsque je propose mes produits ou services à des consommateurs en dehors de mon pays)

² Dans l'ensemble du module, lorsque l'organe ADR est mentionné, nous entendons l'organisme ADR qui satisfait aux exigences de la directive européenne et qui est donc notifié à la Commission européenne.

Section I – Règlement extrajudiciaire des litiges (REL)

I. Qu'est-ce que le règlement extrajudiciaire des litiges ?

Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL), également appelé parfois “**mode alternatif de règlement des litiges**», est une procédure permettant de résoudre les litiges entre consommateurs et professionnels sans recourir aux tribunaux. Il s'agit de recourir à un organe de REL qui est un organisme impartial qui utilise des techniques de règlement des différends pouvant comprendre la médiation, l'arbitrage ou des méthodes mixtes.

En vertu du droit européen, le REL peut être utilisé pour tout litige découlant d'un contrat entre un professionnel et un consommateur, que le produit ait été acheté en ligne ou hors ligne ou que vous et votre client viviez dans le même pays ou dans différents pays de l'UE.



Quels sont les avantages du REL ?

Le REL est facile à utiliser

Il est conçu pour être facile à utiliser et est généralement moins formel que les procédures judiciaires.

Le REL est impartial

Il observe certaines normes d'impartialité de base afin que vous et vos clients sachiez que les processus sont équitables.

Le REL coûte moins cher que d'aller au tribunal

Le REL est efficace

Un différend renvoyé au REL sera résolu, sauf cas exceptionnels, dans un délai de 90 jours.

Le REL favorise la bonne volonté

L'utilisation du REL sera perçue par vos clients comme un signe de bonne volonté et un engagement envers l'équité et le bon service à la clientèle.

Le REL est privé

Contrairement aux tribunaux, le REL n'est généralement pas mené en public, ce qui réduit au minimum le risque de préjudice à la réputation qui pourrait résulter d'un litige.

Le REL est flexible

L'utilisation du REL peut aboutir à des solutions pragmatiques que vous et votre client jugez plus commodes que ce qui pourrait être prescrit par la loi ou imposé par un tribunal.

Rappelez-vous cet exemple de l'introduction

Un client d'un pays voisin achète un ordinateur portable à partir de votre site Web. Quelques jours après la livraison, il vous écrit un e-mail affirmant que cela ne fonctionne pas et demandant un remboursement complet. Vous ne croyez pas que le produit était défectueux lors de sa livraison.

Solution simple – Nos conseils

Ce litige peut être renvoyé au REL. L'organe de REL choisi entendra les deux côtés et proposera une solution. Vous n'aurez pas besoin d'un avocat. L'organe de REL peut vous aider à trouver une solution de compromis jugée équitable par les deux parties : par exemple, vous pouvez accepter le retour de l'ordinateur portable ou la réparation de tout défaut trouvé.

II. Qu'est-ce qu'un organe de REL?

Un organe de REL est une organisation ou une personne impartiale qui aide les consommateurs et les professionnels à résoudre les litiges sans saisir les tribunaux. Les organes de REL existent dans de nombreux pays européens depuis un certain temps. Commissions de différends, services d'arbitrage, conciliateurs, médiateurs : tous ces organes et personnes peuvent être considérés comme des organes de REL.

Toutefois, dans le passé, le problème lié au REL était que, selon le pays, le REL n'était disponible que pour des litiges portant sur des secteurs particuliers, tels que les voyages ou l'électricité. En outre, dans le passé, les organes de REL n'étaient pas tous indépendants et ne disposaient pas tous de procédures aussi simples.

L'Union européenne était consciente des avantages du REL pour les consommateurs et pour les professionnels. Elle savait que le REL pouvait contribuer à accroître la confiance dans le marché unique et à promouvoir la croissance. Le réseau des centres européens des³ consommateurs encourageait d'ailleurs l'utilisation des REL auprès des consommateurs dans les litiges transfrontaliers. Pour résoudre les problèmes qui existaient avec le REL, l'UE a donc adopté une législation dans ce domaine.

La directive REL est entrée en vigueur le 9 juillet 2015 et s'applique à :

1. Tous les secteurs de consommation (à l'exception des services de santé et de l'enseignement supérieur public).
2. Tous les pays de l'UE
3. Tout achat en ligne et hors ligne,

En vertu de la législation, un organisme de REL peut demander à l'autorité compétente de l'État membre où il est établi de devenir un organisme de REL agréé. Si un organisme de REL est agréé en vertu de la législation nationale, il est garanti qu'il respecte toutes les normes de qualité relatives à l'équité, à l'efficacité et à l'accessibilité, telles que définies au chapitre II de la directive REL. Dans l'ensemble du module, lorsque l'organe de REL est mentionné, nous entendons l'organisme de REL qui satisfait aux exigences de la directive européenne et qui a été notifié à la Commission européenne.

Au Luxembourg, le service national du Médiateur de la consommation

(<https://www.mediateurconsommation.lu/>) est le REL agréé si vous avez un litige avec un consommateur résident au Luxembourg. Le Service national du Médiateur de la consommation est une entité neutre et indépendante qui met à la disposition des consommateurs et des professionnels un processus volontaire et confidentiel qui a pour finalité de résoudre un litige de consommation, c'est-à-dire un litige né d'un contrat de vente ou d'un contrat de service conclu entre un consommateur et un professionnel, à l'amiable.

Le Médiateur de la consommation peut servir d'intermédiaire impartial afin de faciliter le dialogue entre les parties et de les accompagner dans leur recherche conjointe d'une solution à l'amiable. Si les parties ne trouvent pas d'accord à l'amiable, le Médiateur de la consommation peut leur proposer une solution qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser.

³ Plus d'informations sur le CEC-Net sont disponibles [ici](#).

Le Service national du Médiateur de la consommation figure sur la liste des entités qualifiées établie par le Ministère luxembourgeois de l'Économie.

D'autres organismes de REL sectoriels sont agréés au Luxembourg. Il s'agit de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages (CLLV), de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) et du Médiateur en assurances.

III. A quelles normes de base les organismes de REL agréés doivent-ils se conformer ?

Les organismes de REL notifiés conformément à la directive REL doivent respecter les normes suivantes:

Ils sont impartiaux

Les organismes de REL agréés doivent être totalement indépendants du consommateur et du professionnel dans un litige. Dans certains cas, des groupes d'opérateurs peuvent être autorisés à financer des organes de REL agréés, mais uniquement dans des conditions strictes garantissant l'impartialité du processus de règlement des litiges. Les responsables du REL sont nommés pour un mandat d'une durée suffisante, ne sont soumis à aucune instruction de l'une ou l'autre partie et leur rémunération ne peut pas être liée à l'issue de la procédure.

Ils sont compétents

Les organismes agréés sont composés d'experts en procédure de REL afin que les services qu'ils fournissent puissent être à la fois équitables et efficaces. Ils sont également experts du droit matériel dans le ou les domaines dans lesquels ils travaillent (par exemple : un organe de REL qui traite les litiges de consommation liés aux droits des passagers aériens connaîtra la loi dans ce domaine).

Ils sont abordables

Selon l'organisation du REL dans votre pays, vous devrez peut-être payer soit pour vous inscrire à l'organe de REL, soit une redevance par cas. Dans la plupart des cas, ces dépenses seront moins élevées que si vous deviez aller au tribunal et engager un avocat. Au Luxembourg, l'accès au médiateur de la consommation est gratuit.

Ils sont efficaces

Les organismes de REL agréés doivent traiter un dossier dans un délai de 90 jours (à l'exception des litiges d'une complexité exceptionnelle qui peuvent prendre plus de temps). Il peut ne pas être nécessaire pour vous ou le consommateur d'assister physiquement au processus. Ni vous ni votre client n'aurez besoin d'un avocat.

Ils sont transparents

Les organismes de REL agréés doivent publier des informations détaillées sur les secteurs d'activité qu'ils traitent, les procédures qu'ils emploient, les coûts (le cas échéant) en cause et les conséquences juridiques de leurs décisions. Ils sont également tenus de publier des rapports annuels donnant des informations sur le nombre de litiges traités, le nombre et la nature des litiges qu'ils ont refusé de traiter et le temps moyen nécessaire pour résoudre un différend.

Certains organes de REL publient non seulement les statistiques et autres informations, mais aussi divers guides destinés à la fois aux consommateurs et aux entreprises.

Il s'agit de normes de base que tous les organismes de REL agréés doivent respecter. Cependant, tous les organes de REL ne fonctionnent pas exactement de la même manière. Outre les normes susmentionnées, certains organes de REL pourraient devoir se conformer à des normes supplémentaires en raison du secteur d'activité qu'ils traitent ou de l'État membre dans lequel ils sont établis. Les différents organes de

REL utiliseront également des techniques différentes pour résoudre les différends.

Avant d'utiliser un organe de REL particulier, vous voudrez peut-être en savoir plus sur la manière dont il effectue son travail.

IV. Quels sont les différents modèles du REL ?

Les organes de REL peuvent utiliser différentes techniques de règlement des litiges, notamment les suivantes :

Médiation

Dans le cadre de la médiation, l'organe de REL clarifiera les faits d'un litige, il établira le point de vue de votre entreprise et celui de votre consommateur et vous aidera à accepter une solution qui est envisageable pour vous deux.

Étude de cas : Le Service belge de médiation des consommateurs donne plusieurs exemples de cas où il a été possible de trouver un compromis, comme une réduction pour la facture suivante dans le restaurant ou, dans le cas d'un abonnement à un club de fitness, une interruption temporaire de l'abonnement lors des travaux de rénovation.
(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitrage

Un arbitre écoutera les deux parties au différend, évaluera l'issue du différend et imposera une solution fondée sur l'évaluation.



Méthodes mixtes

Certains organes de REL combineront différentes techniques dans leur procédure. Par exemple, ils pourraient commencer par la médiation et, si l'accord est impossible, proposer une solution fondée sur leur propre évaluation de la situation.


Les résolutions fournies par le REL peuvent être contraignantes ou non contraignantes :

- Certains organes de REL émettent des décisions ou des recommandations que vous et votre client pouvez choisir d'accepter ou non (sans engagement). C'est le cas du médiateur de la consommation au Luxembourg.
- Certains organes de REL formulent des recommandations ou des décisions que vous devrez suivre (contraignants). Selon l'organe de REL, ces décisions ne peuvent être contraignantes que pour vous ou pour vous et votre client.

Les points suivants sont à noter en ce qui concerne le REL contraignant et non contraignant :

- Si la décision d'un organe de REL doit être contraignante, vous et le consommateur en serez informés au début du processus et vous devrez expressément l'accepter.

- Si une décision exécutoire est prise, mais que vous n'êtes pas d'accord avec elle et remettez en question son équité, la décision peut généralement être contestée devant les tribunaux.
- Bien que les professionnels et les consommateurs, une fois qu'un litige survient entre eux, peuvent convenir de se soumettre à un processus de REL, les professionnels ne sont pas autorisés à inclure des clauses contractuelles qui obligent les clients à recourir au REL plutôt qu'aux tribunaux en cas de litige.

Étude de cas: les décisions de la commission des plaintes du secteur des voyages aux Pays-Bas sont contraignantes pour le professionnel et doivent être respectées dans un délai de deux mois. 

Études de cas au Luxembourg :

Un consommateur a fait réparer les ressorts de suspension de sa voiture dans un garage luxembourgeois. Une fois la réparation effectuée, son véhicule a été rejeté lors du passage au contrôle technique, et ce pour cause de géométrie non-conforme. Il a ramené la voiture au garage en arguant que le garagiste aurait dû régler la géométrie lors de la réparation des ressorts. Le garagiste a affirmé que les deux avaries n'avaient aucun lien et lui a proposé de régler la géométrie pour une somme de 117 EUR. Lors de la rencontre des deux parties en présence du Médiateur de la consommation, ils ont pu échanger leur point de vue et se sont mis d'accord que le garagiste procède à un diagnostic gratuit du tuyau d'échappement et que si des pièces devaient être remplacées, la main-d'œuvre serait offerte.

Un consommateur a fait effectuer des travaux de rénovation dans un appartement donné en location. Au cours des travaux, le consommateur a manifesté son

mécontentement par rapport à plusieurs postes. Il a saisi le Médiateur de la consommation alors que les travaux n'avaient pas encore été terminés. Le Médiateur de la consommation a ainsi contacté l'entreprise pour lui faire part des remarques de son client et pour discuter des solutions envisageables. A la demande de l'entreprise et en accord avec le consommateur, le Médiateur de la consommation a été présent lors de la réception des travaux lors de laquelle il fut retenu que tous les travaux avaient finalement été effectués à l'entière satisfaction du client. La saisine rapide du Service national du Médiateur de la consommation a permis de réengager un dialogue constructif à une période précoce du conflit pour rétablir la confiance entre les parties.

V. Des facteurs spécifiques à un pays ou à un secteur s'appliquent-ils ?

Nous avons examiné les normes de base que tous les organismes de REL notifiés doivent respecter et examiné les différentes techniques utilisées par les organismes de REL pour résoudre les litiges. Pour de nombreux commerçants, l'utilisation du REL n'est pas obligatoire et ils choisiront de l'utiliser pour les avantages qu'il offre. Ces opérateurs peuvent prendre des décisions éclairées sur l'utilisation du REL et le choix d'un organe de REL en fonction de ce que nous avons couvert jusqu'à présent.

Il est toutefois important de noter qu'il peut y avoir des exigences et des règles **supplémentaires** pour votre entreprise en matière de REL selon votre pays ou votre secteur d'activité.

Dans cette section, nous verrons si l'une de ces questions s'applique à vous.

Au Luxembourg comme dans le reste de l'UE, les entités chargées du règlement à l'amiable d'un litige

entre un consommateur et un professionnel doivent être indépendantes, rapides et compétentes. Le ministère de l'Economie vérifie si ces organismes remplissent ces conditions. Si c'est le cas, ils sont inscrits sur une liste tenue par le ministre de l'Economie. Les organismes qui y figurent peuvent informer le public de leur présence sur cette liste.

Si le problème concerne une matière dans laquelle il n'y a pas de bureau spécialisé répondant aux conditions légales, le consommateur peut s'adresser à un service général, le Service national du Médiateur de la consommation dont nous avons déjà parlé.

Pour certains secteurs spécifiques, des organismes de REL sont spécialement dédiés. Il s'agit des organismes suivants :

- Commission de Surveillance du Secteur Financier – CSSF. La CSSF est compétente pour les litiges relatifs aux secteurs financiers. L'entité est compétentes pour les litiges introduits par les consommateurs contre des professionnels luxembourgeois. La décision de la CSSF n'est pas contraignante.
- Commission luxembourgeoise des litiges de voyages – CLLV. La CLLV est compétente pour les litiges relatifs aux services des agences de voyages et des voyages à forfaits. L'entité est compétentes pour les litiges introduits par les consommateurs contre des professionnels luxembourgeois. La décision de la CLLV n'est pas contraignante.
- Institut Luxembourgeois de Régulation - ILR. L'ILR est compétent pour les litiges relatifs aux secteurs de l'énergie et de l'eau ainsi que pour les services postaux et de communication électronique. L'entité peut être saisie par les consommateurs ou par les professionnels luxembourgeois. La décision de l'ILR n'est pas contraignante.
- Médiateur en assurances. Le médiateur en assurances est compétent pour les litiges relatifs

au secteur des assurances. L'entité peut être saisie par les consommateurs ou par les professionnels luxembourgeois. La décision du médiateur **est contraignante** pour le consommateur et pour le professionnel.

Toutes ces procédures sont gratuites tant pour le consommateur que pour le professionnel.

Veillez noter qu'au Luxembourg, le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est obligatoire pour les professionnels lorsqu'ils sont membres d'une fédération qui prévoit cette obligation. Renseignez-vous auprès de votre fédération pour savoir si vous êtes concerné.

VI. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ?

Si vous êtes obligé d'utiliser le REL en raison de votre secteur d'activité et/ou du pays dans lequel vous êtes basé [voir «V» ci-dessus], ou si vous vous êtes engagé à utiliser le REL, vous pourriez avoir l'obligation légale d'informer vos clients du REL. Veuillez consulter les obligations détaillées ci-dessous et dans la liste de contrôle.

1. **Avant qu'un différend ne survienne**
Si vous êtes obligé d'utiliser le REL ou que vous vous êtes engagé à l'utiliser, vous devez informer vos clients de l'organisme ou des organes de REL que vous traitez sur votre site Web (si vous en avez un) et, le cas échéant, dans les conditions générales de vos contrats clients. En fournissant ces informations, vous devez donner le site web de l'organe ou des organes de REL.
2. **Si vous avez un litige avec un client :**
Si vous avez l'obligation ou l'engagement d'utiliser le REL [voir ci-dessus] et qu'un litige surgit et que vous ne parvenez pas à le résoudre directement,

vous devez informer le client de vos obligations et engagements en matière de REL, de l'organe ou des organes de REL pertinents à cet égard, et préciser si vous allez faire usage de l'organe ou des organes de REL concernés pour le litige en question. Ces informations doivent être fournies au client sur papier ou dans un autre format «durable» que le client peut stocker électroniquement (par exemple, un courriel, une clé USB, etc.).

VII. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre – Comment utiliser le REL ? 🇫🇷

Une fois que le consommateur dépose une réclamation au sujet de votre entreprise, vous en recevrez notification de la part de l'organe de REL.

Dès réception de cette notification, vous recevrez certaines informations sur la procédure et il sera possible d'en savoir plus sur l'organisme de REL sur le site web de l'organe de REL ou sur demande.

En fonction de vos obligations en tant que professionnel, vous pouvez choisir à ce stade de ne pas vous soumettre au processus de REL, mais vous risquez alors que le client prenne d'autres mesures pour poursuivre le problème ailleurs, par exemple devant les tribunaux.

Il peut également être possible, à ce stade, de régler le litige immédiatement (et donc de mettre fin à la procédure) ; par exemple, en fournissant réparation au consommateur ou en trouvant un compromis.

Vous pouvez également choisir de poursuivre le processus de REL et de mettre en avant votre version de l'histoire. Au cours d'un processus de REL, il peut y avoir un certain nombre d'explications, tant de la part de vous que de votre client.

Au fur et à mesure que le processus progresse, l'organe de REL vous expliquera toutes les étapes qui

doivent être ou peuvent être suivies ainsi que les conséquences de ces étapes.

Une fois qu'une solution aura été trouvée, elle sera contraignante ou non, en fonction de l'organe de REL concerné (au Luxembourg, seules les décisions du Médiateur des Assurances sont contraignantes).

En réglant votre différend, l'organe de REL vous expliquera également les modalités pratiques de la solution proposée. (Par exemple, s'il vous suggère d'accorder une compensation financière au consommateur pour un ordinateur portable défectueux, il devrait également vous indiquer à quel moment vous devrez payer, si vous ou le consommateur pouvez faire appel de la solution proposée devant un tribunal, etc.).



Section II – Règlement en ligne des litiges (RLL)

VIII. Vous vendez en ligne – Qu'est-ce que le règlement en ligne des litiges ?

Parallèlement à la croissance du commerce électronique, le nombre de litiges relatifs aux achats en ligne a également augmenté. Dans de tels litiges, vous, le commerçant, n'avez généralement jamais rencontré le client face à face et, en outre, vous ne pouvez pas partager un langage commun les uns avec les autres. Cela rend potentiellement le règlement de ces différends plus compliqué.

Exemples

Exemple 1

Vous vendez des outils de mesure en ligne dans de nombreux pays de l'UE. Un jour, vous recevez un e-mail dans une langue que vous ne parlez pas. L'email semble provenir d'un consommateur insatisfait de l'un de vos produits et qui veut récupérer son argent. Le délai de rétractation pour retourner l'article a déjà expiré, et vous êtes convaincu qu'il n'y a pas eu de problème avec le produit que vous avez fourni.

Exemple 2

Vous avez une entreprise en ligne qui vend des bijoux faits à la main. Un client commande un collier en pierres semi-précieuses et perles de verre. Cependant, il est cassé lors de la livraison. Vous ne pensez pas que c'est votre faute, car votre emballage empêche généralement tout dommage.

Exemple 3

Ou, après avoir envoyé au client le collier commandé, vous n'êtes pas payé. 🇫🇷

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) de l'UE est fournie par la Commission européenne pour vous aider à résoudre les litiges avec vos clients en ligne. Il a été créé en vertu d'un texte de droit de

l'Union appelé règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.⁴

La plateforme de RLL de l'UE est opérationnelle depuis février 2016, et elle peut être utilisée par les consommateurs contre les professionnels avec lesquels ils ont des litiges contractuels découlant d'achats en ligne de biens ou de services lorsque le professionnel et le consommateur sont tous deux établis dans l'UE ou dans l'EEE. Parfois, la plateforme de RLL de l'UE peut également être utilisée par les professionnels pour engager des procédures à l'encontre des consommateurs.

ec.europa.eu/odr



La plateforme de RLL de l'UE est conçue pour faciliter la communication entre vous, votre client et un organe de REL. Étant donné que la plateforme de RLL de l'UE utilise uniquement les organismes de REL agréés, les informations déjà fournies dans la première section concernant les garanties de qualité pour les organismes de REL notifiés (SECTION I. Règlement extrajudiciaire des litiges) sont également pertinentes ici.

Toutefois, la plateforme de RLL de l'UE facilite encore le REL en fournissant des échanges électroniques automatisés et des traductions entre toutes les langues

⁴ Règlement no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

de l'UE, ainsi qu'en fournissant des informations et un soutien tout au long du processus.

Exemples

Exemple 1

Votre client voulait récupérer son argent après l'expiration du délai de rétractation.

Par la suite, vous recevez une notification de la plateforme de RLL de l'UE vous informant que ce client a lancé une plainte. Vous vous inscrivez sur la Plateforme et découvrez qu'il existe plusieurs organes de REL qui peuvent vous aider à trouver une solution. En utilisant la plateforme, vous proposez un organe de REL spécifique et votre client accepte. Le litige est alors automatiquement transféré à l'organe de REL. Après avoir demandé des informations complémentaires à vous et à votre client, l'organe de REL suggère de rembourser à votre client 25 % du prix en raison du fait que les informations sur votre site web n'étaient pas suffisamment claires. Vous êtes d'accord et l'affaire est close. Tout au long du processus, vous et votre client communiquez dans vos langues maternelles et la plateforme assure la traduction.

Exemple 2

Votre client se plaint de ce collier cassé via la plateforme de RLL de l'UE. Vous êtes d'accord sur l'organe de REL à utiliser et le litige y est transféré. Après examen de l'emballage et de tous les autres faits pertinents, l'organe de REL décide en faveur de votre client et suggère de vous rembourser. Bien que vous soyez surpris par le résultat, vous êtes convaincu que l'organe de REL a pris sa décision équitablement.

Exemple 3⁵

⁵ Cet exemple ne doit être inclus que si, dans le pays concerné, il est possible d'opposer le consommateur à la procédure de REL. Si ce n'est pas le cas, veuillez supprimer:

Vous envoyez le collier commandé à votre client mais n'a pas été payé. Dans ce cas, vous pouvez également aller sur la plateforme de RLL et déposer votre plainte contre ce client

Si vous êtes un professionnel en ligne et que vous souhaitez démontrer votre engagement envers des normes élevées de service à la clientèle, vous pouvez vous inscrire en tant que professionnel sur la plateforme de RLL de l'UE, même si aucune plainte n'a été déposée contre vous.

En vous inscrivant sur la plateforme, vous faciliterez l'interaction entre vos clients et vous et vous veillerez à ce que toutes les plaintes formulées à votre sujet en utilisant la plateforme soient reçues par vous à l'adresse e-mail que vous avez choisie.

IX. Vous vendez en ligne – quelles sont vos obligations en ce qui concerne la plateforme de RLL de l'UE ?

Si vous vendez des produits ou services en ligne, vous avez les obligations suivantes en ce qui concerne la plateforme de RLL de l'UE. Ces obligations s'appliquent à tous les opérateurs en LIGNE, qu'ils aient l'intention d'utiliser ou non la plateforme de RLL de l'UE :

1. Vous devez clairement indiquer votre adresse e-mail sur votre site Web. La fourniture d'un formulaire de contact interactif n'est pas suffisante.
2. Vous devez fournir un lien depuis votre site web vers la plateforme en ligne de règlement des litiges de l'UE ec.europa.eu/consumers/odr. Ce lien doit être visible et facilement accessible sur le site. ⁶ En outre, vous devez fournir ces informations d'une manière facilement accessible, que vous vendiez sur votre propre site Web, site Web tiers tel qu'une place de marché en ligne, ou via une application mobile.

⁶ Pour vous aider à remplir cette obligation légale, vous pouvez utiliser une bannière prête à l'emploi (les bannières sont disponibles dans toutes les langues). Vous pouvez trouver des bannières sur http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

Si vous vendez en ligne **et** que vous êtes légalement obligé ou tenu d'utiliser les REL [voir la section V ci-dessus], vous devez également faire ce qui suit:

1. Informez vos clients de l'existence de la plateforme de RLL de l'UE et de la possibilité d'utiliser la plateforme de RLL de l'UE pour résoudre leurs litiges. Vous devez fournir un lien depuis votre site web vers la plateforme de règlement des litiges en ligne de l'UE et inclure également des informations concernant la plateforme de RLL dans les conditions générales que vous utilisez pour vos contrats conclus avec les consommateurs.
2. Lorsque vous envoyez à votre client un e-mail suggérant d'utiliser un organe de REL, vous devez également inclure le lien vers la plateforme de RLL de l'UE.

X. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre avec un client en ligne – comment fonctionne la plateforme de RLL de l'UE

- Le client dépose une plainte sur la plateforme.⁷
- Vous recevez une notification par e-mail indiquant l'existence d'une plainte contre vous.
- Vous suivez le lien, rendez-vous sur la plateforme et vous vous enregistrez (si ce n'est pas déjà fait) pour être en mesure de voir la plainte.
- Vous sélectionnez l'organisme de REL que vous souhaitez utiliser (ou celui que vous êtes tenu d'utiliser, conformément aux règles de votre pays/secteur) et envoyez cette proposition à votre client.

⁷ Dans les pays où le négociant a initié le RLL, le formateur LEAD devra insérer une condition selon laquelle la description fournie fait référence au RLL initié par le client, mais que le négociant a lancé un RLL est également possible.

- Votre client peut accepter l'organisme de REL proposé ou peut suggérer un autre organe de REL à partir de la [liste](#) suggérée sur la plateforme.
- Une fois que vous avez trouvé un accord sur l'organisme de REL à utiliser, la plainte est adressée à cet organe de REL.
- Après le transfert de la plainte à l'organe de REL, les règles et procédures de cet organe s'appliquent.
- Vous serez informé de l'état d'avancement de votre dossier via des notifications par e-mail et serez en mesure de participer au processus si nécessaire via la plateforme de RLL.
- Tout au long du processus, vous pourrez utiliser l'outil de traduction pour tous les documents et messages que vous envoyez et recevez.
- Le processus de RLL sera terminé dans les 90 jours.
- Actuellement, le consommateur peut également choisir de partager le projet de réclamation avec vous et demander une solution bilatérale au lieu d'aller à l'organe de REL. C'est ce qu'on appelle la «demande de pourparlers directs».

La Plateforme dispose également d'un tutoriel très clair sur la façon de l'utiliser. Pour y accéder, veuillez consulter la plateforme de RLL ec.europa.eu/odr et consulter la section «Comment ça marche» et le guide de l'utilisateur.



Annexes

Pour tous les commerçants

Lorsqu'un litige avec un client survient

Liste de contrôle – Obligations en matière d'information

Avant la survenance d'un litige client

Liste de contrôle – Obligations en matière d'information du REL

- Avez-vous informé votre client de la possibilité d'utiliser le REL ?
- Avez-vous informé votre client par e-mail ou sur papier ou via autre support «durable»?
- Avez-vous informé votre client (par e-mail, sur papier ou via un autre support «durable» si vous utilisez un organe de REL pour résoudre ce différend?

Pour les professionnels EN LIGNE

Avant de rencontrer un litige avec un client

Liste des points à vérifier : Obligation d'information en matière de REL

Notez que vous êtes tenu de respecter également la liste de contrôle précédente.

1. Respectez-vous l'ensemble des points de la liste de contrôle « pour tous les professionnels » ?
Remarque : Les professionnels du commerce en ligne doivent impérativement respecter la liste de contrôle intitulée « pour tous les professionnels »
2. Votre adresse e-mail est-elle facile à trouver sur votre site Internet ?
Remarque : Un formulaire de contact en ligne qui n'indique pas clairement votre adresse e-mail ne permet pas de satisfaire à cette exigence.
3. Peut-on facilement trouver sur votre site Internet un lien vers la plateforme de RLL (<http://ec.europa.eu/odr>) ?

Pour les commerçants EN LIGNE

Lorsqu'un litige avec un client survient

Liste de contrôle – Obligations en matière d'information du RLL

Si vous proposez à un client d'utiliser un organe de REL, informez également le consommateur au sujet de la plateforme de RLL de l'UE et incluez le lien pertinent dans votre e-mail?

Trouvez votre liste nationale des organes de REL⁸. Il devrait y avoir un organisme compétent (un ministère ou une autorité responsable des affaires de consommation) qui a publié une telle liste. Si vous ne le trouvez pas, une liste des organismes de REL notifiés par pays peut être obtenue sur la plateforme de RLL sur le portail de l'UE, ou si vous avez encore des difficultés à entrer en contact avec votre point de contact pour le RLL⁹

Définitions pour le glossaire sur les modes alternatifs de règlement des différends (extraits de la législation)
«**consommateur**», toute personne physique qui agit à des fins extérieures à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

«**professionnel**»: toute personne physique, ou toute personne morale, qu'elle soit privée ou publique, qui agit, y compris par l'intermédiaire de toute personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

«**litige interne**»: un litige contractuel découlant d'un contrat de vente ou de service dans lequel, au moment où le consommateur commande les biens ou les services, le consommateur réside dans le même État membre que celui dans lequel le professionnel est établi;

«**Procédures REL**»: procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant des obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de contrats de services entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union par l'intervention d'un organe de REL qui propose ou impose une solution ou réunit les parties dans le but de faciliter une solution à l'amiable.

«**contrat de vente ou de service en ligne**», un contrat de vente ou de service dans lequel le professionnel ou l'intermédiaire du professionnel a offert des biens ou des services sur un site internet ou par d'autres moyens électroniques et que le consommateur a commandé ces biens ou services sur ce site internet ou par d'autres moyens électroniques;

«**moyen électronique**», un équipement électronique destiné au traitement (y compris la compression numérique) et au stockage de données entièrement transmises, transmises et reçues par fil, par radio, par des moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques (par exemple un courrier électronique ou un message vidéo).

Liens vers la législation

[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) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (disponible dans toutes les langues de l'UE)

[Règlement \(UE\) no 524/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (disponible dans toutes les langues de l'UE)

⁸ Voir la liste des organes de REL sur la plateforme de RLL <http://ec.europa.eu/odr>

⁹ La plupart des points de contact pour le RLL se trouvent dans les centres européens des consommateurs. La liste complète des points de contact pour le RLL est disponible ici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022