

# Module 5

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

## Sommaire

Introduction .....	3
I. Qu'est-ce que le règlement extrajudiciaire des litiges (REL)? .....	9
II. Qu'est-ce qu'un organisme de REL? .....	10
III. Quelles sont les règles de base auxquelles sont tenus les organismes de REL notifiés ? .....	10
IV. Quels sont les différents modèles de REL ? .....	11
V. Faut-il prendre en compte certains facteurs spécifiques au pays ou au secteur d'activité ? .....	13
VI. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL? .....	13
VII. Vous faites face à un litige impossible à régler : comment utiliser le REL .....	14
VIII. Vous êtes vendeur en ligne - Qu'est-ce que le règlement en ligne des litiges (RLL) ? .....	17
IX. Vous êtes commerçant en ligne - Quelles sont vos obligations concernant la plate-forme de RLL ? .....	18
X. Vous faites face à un litige impossible à régler avec un consommateur en ligne : comment fonctionne la plate-forme de RLL ? .....	19

**« Le règlement extrajudiciaire des litiges apporte une solution simple et rapide aux litiges clients »**

**Un commerçant**

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

**Un consommateur**

**« La plate-forme RLL me permet de gérer les réclamations des clients d'autres pays de l'UE, c'est un vrai progrès pour mon activité »**

**Un commerçant**

## Introduction

Cher entrepreneur,

Ce Manuel est un élément du projet ConsumerLaw Ready qui s'adresse tout particulièrement aux micro-entreprises et aux PME pour les accompagner dans leurs échanges avec les consommateurs.

Le projet ConsumerLaw Ready est une initiative à l'échelle européenne, gérée par le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) dans le cadre d'un consortium avec l'UEAPME (qui représente les PME en Europe) et Eurochambres (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes). Ce projet est financé par l'Union européenne avec l'appui du Parlement européen et de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les dispositions du droit européen de la consommation.

En Europe, le droit de la consommation regroupe différents éléments de législation adoptés par l'Union européenne sur les 25 dernières années, qui ont ensuite été transposés en droit national par chaque État membre de l'UE. En 2017, la Commission européenne a diligenté une évaluation afin de vérifier si les règles étaient toujours adaptées à l'objectif visé. Le résultat s'est avéré globalement positif<sup>[1]</sup>. La principale conclusion de cette évaluation est que les règles existantes devraient être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des professionnels et des consommateurs. Le projet ConsumerLaw Ready souhaite renforcer les connaissances des commerçants, et plus particulièrement des PME, sur les droits des consommateurs et les obligations légales correspondantes.

Le Manuel est divisé en cinq modules. Chacun traite en particulier d'un aspect du droit de la consommation européen :

- Le Module 1 concerne les exigences en matière d'informations précontractuelles
- Le Module 2 présente la réglementation encadrant le droit du consommateur de se rétracter des contrats de vente conclus à distance et hors établissement
- Le Module 3 présente les garanties et les recours des consommateurs en cas de produits défectueux
- Le Module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le Module 5 présente la plate-forme de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et de règlement en ligne des litiges (RLL), un site Internet officiel géré par la Commission européenne dans l'objectif d'aider les consommateurs et les commerçants à résoudre leurs litiges à l'amiable.

Ce Manuel est l'un des supports de formation créés dans le cadre du projet ConsumerLaw Ready. Le site Internet [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu) contient d'autres outils d'apprentissage, notamment des vidéos, des quiz et des tests, qui vous permettent d'obtenir une certification. Un forum vous offre également la possibilité d'entrer en relation avec des experts et d'autres PME.

---

<sup>[1]</sup> Vous trouverez sur le site Internet de la Commission européenne des informations complémentaires sur cette étude, ses conclusions et les mesures de suivi décidées. [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Le Module 5 du Manuel constitue une introduction au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et de règlement en ligne des litiges (RLL). Vous découvrirez ce qu'est le REL, ce qu'est un organisme de REL, quelles sont vos obligations légales en matière de REL et comment utiliser le REL. Ce module présente également le règlement en ligne des litiges (RLL), quelles sont vos obligations légales en matière de RLL, et comment utiliser le RLL. Vous y trouverez des conseils et des astuces qui vous aideront à respecter la loi.

Le Module présente les modalités de REL/RLL définies par 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 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 de ce Manuel vous seront utiles.

## Exemples

### Exemple 1, version nationale

Quelques jours après l'achat d'un ordinateur portable dans votre magasin, le client vous retourne l'ordinateur en affirmant qu'il ne fonctionne pas. Il vous demande de le rembourser. Même si effectivement, l'ordinateur ne fonctionne pas correctement aujourd'hui, vous ne pensez 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 sur votre site Internet. Quelques jours après la livraison, il vous envoie un e-mail en affirmant que l'ordinateur ne fonctionne pas. Il vous demande de le rembourser intégralement. Vous ne pensez pas que le produit était défectueux au moment de la livraison.

### Exemple 2

Dans votre magasin, vous vendez du mobilier, des œuvres d'art et d'autres éléments de décoration intérieure haut de gamme. Une cliente n'est pas satisfaite de la qualité d'un produit que vous lui avez vendu, et vous demande une remise commerciale. Vous n'êtes pas d'accord.

### Exemple 3

Votre restaurant qui vient d'ouvrir a diffusé une publicité promettant qu'une bouteille de champagne serait offerte à tous les clients venant dîner pendant la semaine d'ouverture. Mais alors que la semaine n'est pas encore terminée, votre stock de champagne est épuisé et la nouvelle commande n'a pas encore été livrée. L'un de vos clients n'a pas pu obtenir la bouteille offerte et réclame, se sentant lésé.

Dans chacun des scénarios présentés, vous êtes en litige avec un client, un litige que vous ne pourrez peut-être pas régler directement avec votre client. Peut-être le client estime-t-il n'avoir pas été correctement traité, et n'achètera plus les produits de votre boutique ou de votre site Internet. Peut-être encore le client publiera-t-il en ligne un avis négatif, ce qui aurait des répercussions négatives pour votre activité. Peut-être le client voudra-t-il engager des poursuites judiciaires contre vous, ce qui vous coûtera du temps, de l'argent, et portera atteinte à votre réputation.

Donc, que peut-on faire ?

Évidemment, le meilleur conseil est de s'efforcer en premier lieu d'éviter les litiges.

Mais si le litige est inévitable, mieux vaut alors tenter de le résoudre directement avec le consommateur.

Ensuite, s'il est impossible de parvenir à un accord, la procédure judiciaire est une possibilité, certes, mais une possibilité chronophage et coûteuse. En outre, si votre client réside dans un autre pays de l'UE, la loi européenne peut l'autoriser à vous faire un procès dans son propre pays<sup>1</sup>, une situation qui augmenterait encore les complications et le coût pour vous en tant que professionnel.

Heureusement, il existe une meilleure solution : le règlement extrajudiciaire des litiges.

Dans ce module, nous examinerons :

### Règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et Règlement en ligne des litiges (RLL)

- Le **Règlement extrajudiciaire des litiges (REL)** est une procédure de résolution des litiges hors tribunal, entre vous et vos clients, avec l'aide d'un organisme de REL<sup>2</sup>.
- Le **Règlement en ligne des litiges (RLL)** est un REL en ligne. Sur le portail Internet de l'UE, la plateforme de la Commission européenne est un outil pour faciliter le RLL entre vous et vos clients en ligne.

Ce module répondra aux 10 questions suivantes :

1. Qu'est-ce que le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) ? (I)
2. Quels sont les avantages du REL ? (I)
3. Qu'est-ce qu'un organisme de REL ? (II)
4. Quelles sont les règles de base auxquelles sont tenus tous les organismes de REL ? (III)
5. Quelles sont les différentes techniques utilisées par les organismes de REL pour régler les litiges ? (IV)
6. Comment le REL fonctionne-t-il dans votre pays et dans votre secteur d'activité ? (V)
7. Comment trouver un organisme de REL compétent pour votre secteur d'activité ? (V)
8. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ? (VI)
9. Vous faites face à un litige impossible à régler : comment utiliser le REL ? (VII)
10. Si vous êtes commerçant en ligne : comment utiliser le RLL ? (VIII-X)

---

<sup>1</sup> Voir le Module 1, Exigences en matière d'informations précontractuelles (au 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 ?)

<sup>2</sup> Tout au long du module, l'expression organisme de REL désigne un organisme de REL respectant les exigences de la Directive UE, qui a donc fait l'objet d'une notification à la Commission européenne.

# Section I - Règlement extrajudiciaire des litiges (REL)



## I. Qu'est-ce que le règlement extrajudiciaire des litiges (REL)?

**Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL)**, parfois désigné également par l'expression « **modes alternatifs de règlement des conflits** », est une procédure de résolution des litiges entre les professionnels et les consommateurs sans procès devant un tribunal. Il implique le recours à un organisme de REL, une entité impartiale qui applique différentes techniques de règlement des litiges, dont la médiation, l'arbitrage, ou d'autres méthodes mixtes.

En vertu du droit européen, le REL peut être utilisé pour résoudre tout litige naissant d'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, que le produit ait été acheté en ligne ou en magasin, et que le consommateur et le professionnel vivent ou non dans un même pays de l'UE.



### Quels sont les avantages du REL ?

#### **Le REL est facile à utiliser**

Conçu pour être facile à utiliser, le REL est généralement moins formel qu'une procédure judiciaire.

#### **Le REL est impartial**

Il respecte certains principes de référence en matière d'impartialité, de sorte que vos clients et vous avez l'assurance que la procédure est équitable.

#### **Le REL ne coûte pas cher**

La procédure est gratuite ou très peu chère.

#### **Le REL est efficace**

Un litige soumis au REL sera réglé dans les 90 jours, sauf cas exceptionnel.

#### **Le REL est positif pour votre image de marque**

Le recours au REL est considéré par les clients comme un signe de bonne foi, comme un engagement d'impartialité et de respect du client.

#### **Le REL est une procédure privée**

Contrairement aux procédures au tribunal, le REL n'est généralement pas public, ce qui limite le risque d'atteinte à la réputation qu'un litige peut entraîner.

#### **Le REL est souple**

L'utilisation du REL pourra déboucher sur des solutions pragmatiques sans doute plus pratiques pour vous et votre client que ne le serait l'application du droit ou la décision d'un tribunal.

### **Rappelez-vous l'exemple vu en introduction :**

Un client d'un pays voisin achète un ordinateur portable sur votre site Internet. Quelques jours après la livraison, il vous envoie un e-mail en affirmant que l'ordinateur ne fonctionne pas. Il vous demande de le rembourser intégralement. Vous ne pensez pas que le produit était défectueux au moment de la livraison.

### **La solution simple, que nous recommandons :**

**Ce litige peut être traité par REL. L'organisme de REL choisi entendra les deux parties et proposera une solution. Ce service sera rendu gratuitement ou en contrepartie d'honoraires symboliques, et vous n'aurez pas à engager un avocat. L'organisme de REL pourra se prononcer en votre faveur ou en faveur du consommateur, ou pourra proposer un compromis jugé équitable par les deux parties : par l'exemple, vous pourriez accepter de reprendre l'ordinateur portable ou de réparer les défaillances éventuelles constatées.**

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

L'organisme de REL est une organisation ou une personne physique impartiale, qui aide les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs litiges sans recourir à la voie judiciaire. Les organismes de REL existent dans de nombreux pays d'Europe depuis quelque temps. Commission des litiges, service d'arbitrage, conciliateur, médiateur, protecteur des droits : tous peuvent être considérés comme organismes de REL.

Toutefois, un problème s'est posé par le passé dans certains pays : en effet, la solution du REL était envisageable uniquement pour certains secteurs d'activité, par exemple le tourisme ou les services d'électricité. On a constaté également que tous les organismes de REL ne bénéficiaient pas du même niveau d'indépendance et que leurs procédures n'étaient pas toujours simples à utiliser.

L'Union européenne avait conscience des avantages du REL pour les consommateurs et les professionnels. Elle savait que le REL pouvait contribuer à renforcer la confiance dans le marché unique et constituait donc un facteur de croissance. Elle a donc adopté en la matière des dispositions légales et réglementaires pour régler les difficultés relatives au REL.

La directive REL<sup>3</sup> est entrée en vigueur le 9 juillet 2015. Elle s'applique :

1. À tous les secteurs de la consommation (hormis les services de santé et les prestataires publics de l'enseignement supérieur)
2. À tous les pays de l'UE
3. Aux achats en ligne et en magasin

Conformément à cette législation, l'organisme de REL peut formuler une demande auprès de l'autorité compétente dans l'État membre où il réside, afin de devenir organisme de REL notifié. La notification d'un organisme de REL en vertu de la législation apporte la garantie que cet organisme respecte certaines normes de qualité en matière d'équité, d'efficacité et d'accessibilité. Tout au long du module, l'expression organisme de REL désigne un organisme de REL respectant les exigences de la Directive UE et qui a fait l'objet d'une notification à la Commission européenne<sup>4</sup>.

## III. Quelles sont les règles de base auxquelles sont tenus les organismes de REL notifiés ?

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> <https://portail-qualite.public.lu/fr/securite-sante/protection-consommateur.html>

Les organismes de REL notifiés en application de la directive REL sont tenus de respecter les règles suivantes :

### Impartialité

Dans un litige, les organismes de REL notifiés sont généralement totalement indépendants du consommateur et du professionnel. Dans certains cas, les associations professionnelles peuvent être autorisées à financer des organismes de REL habilités, sous réserve de respecter des conditions strictes garantissant l'impartialité de la procédure de règlement du litige.

### Compétence

Les organismes notifiés sont experts en procédure de REL, le service qu'ils fournissent est à la fois juste et efficace. Ils sont également experts du droit matériel dans leur(s) domaine(s) d'intervention (par exemple : un organisme de REL traitant des litiges de consommation relatifs aux droits des passagers aériens maîtrisera la législation de ce secteur).

### Accessibilité

Les organismes de REL notifiés doivent impérativement fournir leurs services gratuitement ou en contrepartie d'honoraires symboliques.

### Efficacité

Les organismes de REL notifiés règlent habituellement les litiges sous 90 jours (hormis les litiges particulièrement complexes, qui pourront prendre plus de temps). La procédure ne devrait pas exiger votre présence physique ou celle du consommateur. Ni vous ni votre client n'aurez à engager un avocat.

### Transparence

Les organismes de REL notifiés affichent les secteurs d'activité dans lesquels ils interviennent ; les procédures qu'ils appliquent : les frais (éventuels) applicables ; les conséquences juridiques de leurs décisions. Ils sont également tenus de publier des rapports annuels indiquant notamment le nombre de litiges traités ; le nombre et la nature des litiges qu'ils ont refusé de traiter ; le délai moyen de résolution des litiges.

**Étude de cas :** Le *Furniture Ombudsman*, médiateur dans le secteur du mobilier au Royaume-Uni, publie non seulement des statistiques et la liste des professionnels auprès desquels il intervient, mais également différents guides à destination des consommateurs et des entreprises

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Il existe des règles de base que tous les organismes de REL notifiés doivent impérativement respecter. Cependant, tous les organismes de REL ne travaillent pas exactement de la même façon. En complément des règles déjà citées, certains organismes de REL pourront être tenus d'appliquer des règles complémentaires, spécifiques à leur secteur d'intervention ou à l'État membre dans lequel ils sont implantés. De même, tous les organismes de REL n'appliquent pas les mêmes techniques de règlement des litiges.

Avant de faire appel à un organisme de REL, nous vous recommandons par conséquent de vous renseigner sur la façon dont il procède.

## IV. Quels sont les différents modèles de REL ?

Les organismes de REL peuvent appliquer différentes techniques de règlement des litiges, parmi lesquelles :

## Médiation

Dans le cadre d'une médiation, l'organisme de REL précise les faits sur lesquels porte le litige : il détermine votre position et celle du consommateur ; il vous aide à trouver une solution acceptable pour les deux parties.

**Étude de cas :** En Belgique<sup>5</sup>, le Service de médiation pour le consommateur présente différents cas vécus dans lesquels il est parvenu à trouver un compromis, par exemple une réduction accordée sur la prochaine facture d'un restaurant, ou dans le cas d'un abonnement à un centre de fitness, la suspension provisoire de l'abonnement pendant les travaux de rénovation de la salle.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)

## Arbitrage

Un arbitre écoute les deux parties du litige, évalue le résultat probable du litige et propose une solution sur la base de cette analyse.



## Approche mixte

La procédure de certains organismes de REL associe différentes techniques. Ils pourront par exemple commencer par la médiation, et s'il est impossible de trouver un terrain d'entente, proposer une solution s'appuyant sur leur propre évaluation de la situation.

<sup>5</sup> A Luxembourg voir <http://www.mediateurconsommation.lu>

## Le REL peut être contraignant ou non contraignant :

- Certains organismes de REL rendent des décisions ou formulent des recommandations que vous et votre client pouvez choisir d'accepter ou non (non contraignant)
- D'autres organismes de REL formulent des recommandations ou rendent des décisions que vous serez obligés de suivre (contraignant). Dans certains cas, ces décisions pourront être contraignantes uniquement pour vous ou pour vous et votre client.

## À propos du REL contraignant et non contraignant :

- Si la décision d'un organisme de REL doit être contraignante, vous en serez informé au début de la procédure.
- Si une décision contraignante est rendue, mais que vous ne l'acceptez pas et remettez en cause son objectivité, vous pourrez toujours contester cette décision devant un tribunal.
- Même si les professionnels et les consommateurs, face à un litige les opposant, peuvent convenir de recourir à la procédure de REL, les professionnels ne sont pas autorisés à appliquer sur leur point de vente des conditions contractuelles obligeant le client à recourir au REL plutôt qu'à la procédure judiciaire en cas de litige.

**Étude de cas :** aux Pays-Bas, les décisions de la commission des litiges du secteur des voyagistes sont contraignantes pour le professionnel et doivent être appliquées dans les 2 mois.

Comme indiqué précédemment, tous les organismes de REL notifiés sont tenus de publier des informations sur la procédure qu'ils appliquent et sur leur travail. Ces informations doivent être consultables sur le site Internet de l'organisme de REL ou devront vous être communiquées sur simple demande sur un support durable.

## V. Faut-il prendre en compte certains facteurs spécifiques au pays ou au secteur d'activité ?

Nous avons passé en revue les règles de base que tous les organismes de REL notifiés sont tenus de respecter, et différentes techniques appliquées dans le règlement des litiges. Généralement, les professionnels ne sont pas obligés de recourir au REL et s'ils choisissent cette option, c'est pour les avantages qu'elle présente. Ces professionnels pourront prendre des décisions éclairées sur le recours aux REL et le choix d'un organisme de REL en s'appuyant sur les éléments que nous avons présentés jusqu'ici.

Cependant, il est important de noter que des exigences et principes **supplémentaires** pourront s'appliquer à votre entreprise en matière de REL, en fonction de votre pays ou de votre secteur d'activité.

Nous allons à présent déterminer si vous êtes concerné par ces contraintes supplémentaires.

Certains secteurs, dans certains pays, pourront se voir contraints de faire appel à des organismes de REL en particulier. Il est possible toutefois que dans certains cas, ces organismes de REL ne soient pas des organismes notifiés en vertu de la législation REL.

**Par exemple**, les banques irlandaises sont obligées de solliciter un REL auprès du Médiateur des services financiers irlandais (*Financial Services Ombudsman*), même si cet organisme de REL n'est pas encore n'a pas encore fait l'objet d'une notification en Irlande.

De même, certaines entreprises pourront être « engagées » à l'utilisation du REL, mais utiliser un organisme de REL notifié dans un autre État membre de l'UE. Par exemple, les sociétés de location de véhicules de différents pays européens sont engagées à recourir au *European Car Rental Conciliation Service*, le service de conciliation européen des loueurs de véhicules, un organisme de REL notifié au Royaume-Uni.

Certains professionnels peuvent être membres d'une association professionnelle qui implique de soumettre les réclamations des consommateurs à un organisme de REL en particulier.<sup>67</sup>

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

Si votre secteur d'activité ou le pays dans lequel vous exercez vous oblige à recourir au REL [voir section V ci-dessus], ou si vous vous êtes engagé à recourir au REL, vous pourrez être légalement tenu d'informer vos clients des modalités de REL. Examinons à présent dans le détail ces obligations, qui sont également reprises dans la liste des points à vérifier.

<sup>6</sup> Pour le secteur de la finance, à Luxembourg veuillez consulter [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

<sup>7</sup> Pour le secteur des télécommunications, à Luxembourg veuillez consulter <https://web.ilr.lu/FR/ILR>

### 1. Avant de rencontrer un litige

Si vous êtes obligé de recourir au REL ou si vous vous êtes engagé, vous devez signaler à vos clients quels sont les organismes de REL avec lesquels vous traitez, sur votre site Internet (si vous en avez un) ou le cas échéant dans les Conditions Générales de Vente qui accompagnent vos contrats de consommation. Vous devez notamment indiquer l'adresse du site Internet de l'organisme ou des organismes de REL concernés.

### 2. Si vous rencontrez un litige avec un client

Si vous êtes obligé de recourir au REL ou si vous vous êtes engagé [voir ci-dessus] et si vous rencontrez un litige que vous ne parvenez pas à régler directement, vous devez informer le client de vos obligations et engagements en matière de REL, lui indiquer l'organisme de REL ou les organismes de REL compétent(s) en la matière et préciser si vous ferez appel à l'organisme de REL compétent pour le litige en question. Vous devez transmettre cette information au client sur papier ou sous un autre format 'durable' que le client pourra sauvegarder au format électronique (par exemple un e-mail, une clé USB, etc.).

## VII. Vous faites face à un litige impossible à régler : comment utiliser le REL

L'organisme de REL vous informera dès qu'il recevra une réclamation d'un consommateur contre votre entreprise.

Il vous transmettra également certaines informations concernant la procédure et pourra vous indiquer que des informations complémentaires sont disponibles sur son site Internet ou sur simple demande auprès de ses services.

Selon vos obligations en tant que professionnel, vous pourrez choisir à ce stade de ne pas vous soumettre à la procédure de REL, sachant que le consommateur pourra tenter de résoudre le litige par d'autres voies.

Peut-être pourrez-vous à ce stade régler le litige immédiatement (et donc mettre fin à la procédure) ; par exemple, en proposant une indemnisation au client.

Vous pourrez également choisir de donner suite à la procédure de REL et de présenter votre version des faits. La procédure de REL pourra comporter différents échanges d'explications de votre part et de la part du consommateur.

En avançant dans la procédure, l'organisme de REL vous expliquera les différentes étapes et les mesures qui peuvent ou doivent être prises, ainsi que les conséquences qu'il faut en attendre.

Quand la procédure sera parvenue à son terme, le résultat sera contraignant ou non contraignant, selon l'organisme de REL saisi.

Dans le règlement de votre litige, l'organisme de REL vous expliquera également les implications pratiques de la solution proposée. Par exemple, s'il vous suggère d'accorder un dédommagement financier au client pour un ordinateur portable défectueux, il devrait également vous dire à quel moment vous devrez verser ce dédommagement et si vous ou le client avez la possibilité de contester en justice la solution proposée, etc.).

## VIII. Quels sont les organismes de REL agréés au Luxembourg ?

Le principal REL luxembourgeois est le Service national du Médiateur de la consommation<sup>8</sup>. Il s'agit d'une entité neutre et indépendante qui met à la

<sup>8</sup> <http://www.mediateurconsommation.lu>

disposition des consommateurs et des professionnels un processus gratuit, 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.

D'autres entités qualifiées existent telles que la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages (CLLV), le Médiateur en Assurances (ULC/ACA) ou encore la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).



# Section II – Règlement en ligne des litiges (RLL)



## VIII. Vous êtes vendeur en ligne : qu'est-ce que le règlement en ligne des litiges (RLL) ?

Avec le développement du commerce électronique, le nombre de litiges suite à des achats en ligne a considérablement augmenté. Dans ces litiges, le professionnel, c'est à dire vous, n'a généralement jamais rencontré le client, et bien souvent, ne parle pas la même langue que le client. Dans ces conditions, le règlement des litiges peut s'avérer complexe.

### Exemples

#### Exemple 1

Vous vendez en ligne des appareils de mesure dans différents pays de l'UE. Un jour, vous recevez un e-mail rédigé dans une langue que vous ne parlez pas. Il semble que cet e-mail vous a été envoyé par un consommateur qui n'est pas satisfait d'un de vos produits et souhaite être remboursé. Le délai de rétractation qui permettait à ce client de vous retourner le produit a déjà expiré, et vous êtes certain que le produit que vous avez vendu n'était pas défectueux.

#### Exemple 2

Vous avez une boutique en ligne de bijoux faits main. Un client commande un collier fait de pierres semi-précieuses et de perles de verre. Malheureusement, à la livraison, le collier est cassé. Vous pensez que ce n'est pas votre faute, car généralement, votre emballage protège efficacement le produit.

#### Exemple 3

Autre cas possible : après avoir envoyé à votre client le collier commandé, vous ne recevez pas son paiement. 🚩

La Commission européenne a mis en place la plate-forme de règlement en ligne des litiges (RLL) pour vous aider à régler les litiges avec vos clients en ligne. Sa création entre dans le cadre d'une législation de l'UE, le règlement en ligne des litiges de consommation<sup>9</sup>. La plate-forme de RLL est opérationnelle depuis février 2016. Elle concerne les litiges contractuels résultant d'achats en ligne de biens ou de services, dans lesquels le professionnel et le consommateur sont tous deux domiciliés dans l'UE ou dans l'EEE.

[ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr)



La plate-forme de RLL vise à faciliter la communication entre vous, votre client et un organisme de REL. Comme la plate-forme de RLL reconnaît uniquement les organismes de REL notifiés, les indications fournies en première partie à propos des garanties de qualité des organismes de REL notifiés (SECTION I. RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES) restent valables.

Cependant, la plate-forme de RLL simplifie encore le REL en proposant des traductions automatiques dans les différentes langues de l'UE, ainsi que des informations et de l'aide tout au long du processus.

<sup>9</sup> Règlement 524/2013/UE 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

## Exemples

### Exemple 1

Votre client voulait être remboursé après l'expiration du délai de rétractation.

Vous avez ensuite reçu un avis de la plate-forme de RLL vous informant que ce client avait déposé une réclamation. Après vous être inscrit sur la plate-forme, vous constatez que plusieurs organismes de REL peuvent vous aider à trouver une solution. Par l'intermédiaire de la plate-forme, vous proposez de soumettre le litige à un organisme de REL en particulier, et votre client accepte. Le litige est alors automatiquement transféré à cet organisme de REL. Après vous avoir demandé, à vous et à votre client, un complément d'information, l'organisme de REL vous suggère de rembourser à votre client 25 % du prix au motif que les informations publiées sur votre site Internet n'étaient pas suffisamment claires. Vous acceptez, le client aussi, le dossier est clos. Tout au long de la procédure, vous et votre client avez communiqué dans vos langues maternelles respectives, et la plate-forme a assuré la traduction.

### Exemple 2

Votre client utilise la plate-forme de RLL pour réclamer après avoir reçu un collier brisé. Vous vous mettez d'accord sur un organisme de REL, et le litige est transféré à cet organisme. Après avoir examiné l'emballage et étudié les circonstances du litige, l'organisme de REL se prononce en faveur de votre client et vous suggère de le rembourser. Même si cette décision vous surprend, vous estimez que l'organisme de REL a fait preuve d'objectivité.

### Exemple 3

En tant que professionnel du commerce en ligne, vous souhaitez démontrer votre engagement à proposer un service client de qualité. Dans ce cas, vous pouvez vous enregistrer sur la plate-forme de RLL même si vous n'avez fait l'objet d'aucune réclamation.

En vous enregistrant sur la plate-forme, vous permettez à vos clients de prendre plus facilement contact avec vous et vous serez certain de recevoir à l'adresse e-mail de votre choix toute réclamation formulée à votre rencontre sur la plate-forme.

## IX. Vous êtes commerçant en ligne : quelles sont vos obligations concernant la plate-forme de RLL ?

Si vous êtes commerçant en ligne, vous avez les obligations suivantes vis-à-vis de la plate-forme de RLL. Ces obligations s'appliquent à TOUS LES PROFESSIONNELS DU COMMERCE EN LIGNE, qu'ils aient l'intention ou non d'utiliser la plate-forme de RLL.

1. Votre adresse e-mail doit figurer clairement sur votre site Internet. Proposer un formulaire de contact interactif ne suffit pas.
2. Vous devez insérer sur votre site Internet un lien vers la Plate-forme de règlement en ligne des litiges [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Ce lien doit être visible et facilement accessible sur le site Internet.<sup>10</sup>

Si vous êtes professionnel du commerce en ligne **et** si vous êtes légalement tenu de recourir au REL ou si vous vous êtes engagé à recourir au REL [voir section V ci-dessus], vous avez également l'obligation :

<sup>10</sup> Pour vous aider à remplir cette obligation légale, des graphismes prêts à intégrer (disponibles dans toutes les langues de l'UE) sont à votre disposition sur le site [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm)

1. D'informer vos clients de l'existence de la plate-forme de RLL et de la possibilité de recourir à cette plate-forme pour régler les litiges éventuels. Vous devez insérer sur votre site Internet un lien vers la Plate-forme de règlement en ligne des litiges, et inscrire des informations concernant la plate-forme de RLL dans les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation.
2. Vous devrez également insérer ce lien vers la plate-forme de RLL dans l'e-mail que vous enverrez au client pour suggérer le recours à un organisme de REL.

## X. Vous faites face à un litige impossible à régler avec un consommateur en ligne : comment fonctionne la plate-forme de RLL ?

- Le consommateur soumet une réclamation sur la plate-forme<sup>11</sup>.
- Vous êtes avisé par e-mail du dépôt d'une réclamation vous concernant.
- Vous suivez le lien fourni pour vous connecter et vous enregistrez sur la plate-forme (si vous n'êtes pas encore enregistré), pour pouvoir consulter la réclamation.
- Vous sélectionnez l'organisme de REL de votre choix (ou celui que vous êtes obligé d'utiliser, en fonction de la réglementation de votre pays/secteur) et vous transmettez cette proposition à votre client consommateur.

- Le consommateur peut accepter l'organisme de REL que vous proposez ou suggérer un autre organisme dans la liste publiée sur la plate-forme.
- Quand vous êtes d'accord sur l'organisme de REL à utiliser, la réclamation est transmise à cet organisme.
- Une fois la réclamation transmise à l'organisme de REL, celui-ci applique ses règles et procédures en la matière.
- Vous serez tenu informé par e-mail de l'avancement du traitement de votre dossier, et vous pourrez intervenir dans la procédure si nécessaire par l'intermédiaire de la plate-forme de RLL.
- Tout au long de la procédure, vous pourrez utiliser l'outil de traduction pour traduire l'ensemble des documents et messages que vous enverrez et recevrez.
- Au total, la procédure de RLL demande un délai de 90 jours.

La plate-forme propose également un tutoriel expliquant comment l'utiliser. Pour y accéder, rendez-vous sur la plate-forme de RLL [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) et cherchez le Guide de l'utilisateur dans la section d'aide.



<sup>11</sup>Dans les pays où la législation permet au professionnel de prendre l'initiative du RLL, le formateur principal précisera que la description fournie concerne les procédures de RLL à l'initiative du consommateur mais qu'un RLL à l'initiative du professionnel reste possible.

# Annexes

## Pour TOUS les professionnels

Quand vous rencontrez un litige avec un client

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

Avant de rencontrer un litige avec un client

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

- Avez-vous informé votre client de la possibilité de recourir au REL ?
- Avez-vous informé votre client de cette possibilité par e-mail, sur papier ou au moyen d'un autre support « durable » ?
- Avez-vous indiqué à votre client (par e-mail, sur papier ou au moyen d'un autre support « durable ») votre intention ou non de solliciter un organisme de REL pour régler le litige ?

### 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 cette exigence.*

3. Peut-on facilement trouver sur votre site un lien vers la plate-forme de RLL (<http://ec.europa.eu/odr>) ?

## Pour les professionnels du commerce EN LIGNE

### Quand vous rencontrez un litige avec un client

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

Si vous suggérez au consommateur le recours à un organisme de REL, informez-vous également le consommateur de l'existence de la plate-forme de RLL en insérant dans votre e-mail un lien vers la plate-forme ?

## Définitions pour un glossaire du Règlement extrajudiciaire des litiges (d'après la législation)

« **consommateur** » désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

« **professionnel** » désigne 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 ;

« **litige national** » désigne 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 ;

« **procédure de règlement extrajudiciaire des litiges** » ou « **procédure de REL** » désigne la procédure visant à régler en dehors du cadre juridictionnel les 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.

« **contrat de vente ou de service en ligne** » désigne un contrat de vente ou de service par lequel le professionnel ou son intermédiaire propose, sur un site Internet ou par d'autres moyens électroniques, des biens ou des services que le consommateur commande sur le même site Internet ou par d'autres moyens électroniques ;

« **moyens électroniques** » désigne des équipements électroniques de traitement (y compris la compression numérique) et de stockage des données, qui sont entièrement transmises, acheminées et reçues par câble, par radio, par des moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques ;

## Liens vers la législation applicable

[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 (disponibles dans toutes les langues de l'UE)

[Règlement 524/2013/UE](#) 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 (disponibles dans toutes les langues de l'UE)

### CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ :

Ce document a été préparé pour la Commission européenne, mais reflète uniquement les points de vue de ses auteurs, et la Commission où les auteurs ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de l'utilisation de ces informations.

Le présent document n'est pas juridiquement contraignant. Il ne représente pas une interprétation officielle du droit de l'Union ou du droit national, et ne fournit pas de conseils juridiques exhaustifs. Ce document n'a pas vocation à remplacer un conseil juridique professionnel sur des questions précises. L'attention du lecteur est attirée sur le fait que des propositions législatives sont en cours de négociation aux niveaux communautaire et national : il convient donc, pour toute édition papier des modules, de vérifier s'il existe des versions mises à jour sur le site Internet [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)







