



Résolution des litiges en ligne: Nouvelle plateforme pour les consommateurs et les commerçants

Bruxelles, le 15 février 2016

La Commission européenne a lancé aujourd'hui une nouvelle plateforme qui aidera les consommateurs et les commerçants à résoudre les litiges en ligne concernant un achat effectué sur le web.

La plateforme de règlement en ligne des litiges offre un guichet unique permettant aux consommateurs et aux commerçants de l'UE de résoudre leurs litiges **concernant aussi bien les achats nationaux que transfrontaliers**. Pour ce faire, les litiges sont transmis aux organismes nationaux de règlement extrajudiciaire des litiges qui sont connectés à la plateforme et ont été sélectionnés par les États membres sur une base qualitative avant d'être notifiés à la Commission.

Věra **Jourová**, commissaire pour la justice, les consommateurs et l'égalité des genres, a affirmé: «*La plupart des consommateurs qui rencontrent des problèmes lorsqu'ils achètent en ligne n'introduisent pas de plainte, car ils pensent que la procédure est trop longue et qu'aucune solution ne sera trouvée. La plateforme de règlement en ligne des litiges est un outil novateur qui permet aux consommateurs et aux commerçants d'économiser du temps et de l'argent. Elle améliorera la confiance des consommateurs lorsqu'ils achèteront en ligne et encouragera les entreprises à effectuer des ventes transfrontalières, contribuant ainsi au marché unique numérique en Europe*».

Principales caractéristiques de la plateforme:

- La plateforme est **conviviale** et accessible sur tous les types de dispositifs. Les consommateurs peuvent remplir le formulaire de plainte sur la plateforme en trois étapes simples.
- La plateforme offre aux utilisateurs la possibilité d'effectuer toute la procédure de résolution **en ligne**.
- La plateforme est **multilingue**. Un service de traduction est disponible sur cette dernière pour contribuer à résoudre les litiges impliquant des parties établies dans différents États membres.

Aujourd'hui, environ 117 organismes de règlement extrajudiciaire des litiges de 17 États membres sont connectés à la plateforme de règlement en ligne des litiges. La Commission travaille avec les États membres afin de parvenir le plus rapidement possible à **une couverture complète de tous les États membres et de tous les secteurs**. Le règlement extrajudiciaire des litiges permet une résolution des litiges **rapide et à moindre frais**. Le délai moyen de règlement des litiges n'excède pas 90 jours. Les consommateurs européens qui ont eu recours au règlement extrajudiciaire des litiges en gardent généralement une impression positive: 70 % se sont dits satisfaits du traitement de leur plainte par l'intermédiaire de cette procédure. Il s'agit d'un outil supplémentaire de résolution des litiges mis à la disposition des consommateurs. Il ne remplacera pas la possibilité d'intenter une action en justice, mais une telle procédure est généralement plus longue et plus coûteuse (seuls 45% des consommateurs se sont dits satisfaits du traitement de leur plainte par les tribunaux).

Cette nouvelle plateforme présente également des avantages pour les commerçants, puisque les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges leur permettent de maintenir de bonnes relations avec leurs clients et **d'éviter des frais de contentieux élevés**.

Contexte

La base juridique pour la mise en place de la plateforme de règlement en ligne des litiges est le [règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation](#), qui décrit les fonctions principales de la plateforme, ainsi que les étapes suivies par une plainte introduite sur cette dernière. Le règlement est fondé sur la [directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#), qui vise à garantir que les consommateurs aient accès au règlement extrajudiciaire des litiges lorsqu'ils règlent les litiges contractuels les opposant aux commerçants.

L'accès au règlement extrajudiciaire des litiges est assuré quel que soit le produit ou le service acheté, qu'il ait été acheté en ligne ou hors ligne, et que le commerçant soit établi dans l'État membre du consommateur ou dans un autre.

Les États membres dressent des listes nationales d'organismes offrant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Tous les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges figurant sur ces listes respectent les critères de qualité contraignants définis par la législation de l'UE.

Pour en savoir plus

[Plateforme de règlement en ligne des litiges](#)

[Site web de la DG Justice et consommateurs sur le règlement extrajudiciaire des litiges et le règlement en ligne des litiges](#)

IP/16/297