



Conseil de
l'Union européenne

Bruxelles, le 19 octobre 2023
(OR. en)

Dossier interinstitutionnel:
2023/0376(COD)

14434/23
ADD 5

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
COMPET 1016
DIGIT 228
CODEC 1939
IA 264

NOTE DE TRANSMISSION

Origine:	Pour la secrétaire générale de la Commission européenne, Madame Martine DEPREZ, directrice
Date de réception:	17 octobre 2023
Destinataire:	Madame Thérèse BLANCHET, secrétaire générale du Conseil de l'Union européenne
N° doc. Cion:	SWD(2023) 337 final
Objet:	DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION RÉSUMÉ DU RAPPORT D'ANALYSE D'IMPACT accompagnant le document: Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828

Les délégations trouveront ci-joint le document SWD(2023) 337 final.

p.j.: SWD(2023) 337 final



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 17.10.2023
SWD(2023) 337 final

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

RÉSUMÉ DU RAPPORT D'ANALYSE D'IMPACT

accompagnant le document:

**Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL
modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de
consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE)
2020/1828**

{COM(2023) 649 final} - {SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} -
{SWD(2023) 335 final}

Résumé de l'analyse d'impact
Analyse d'impact sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
A. Nécessité d'une action
Quel est le problème et pourquoi se situe-t-il au niveau de l'Union?
Cette initiative vise à résoudre trois problèmes généraux qui ont été recensés au niveau de l'UE: 1) la directive relative au RELC n'est pas adaptée aux marchés numériques, 2) la participation des entreprises et des consommateurs aux procédures de REL est faible, 3) les recours au REL dans un contexte transfrontalier ne sont pas suffisants. Les causes de ces problèmes sont regroupées en deux catégories: «grandes tendances et facteurs liés au marché» et «facteurs liés à l'application de la législation». La première comprend: croissance rapide et concentration accrue du commerce électronique et de la publicité en ligne, augmentation des achats transfrontaliers, y compris avec des professionnels établis en dehors de l'UE, litiges de consommation sur les marchés numériques allant au-delà des questions contractuelles, taux élevé de non-respect de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs. La seconde comprend: obstacles à l'accès au REL (manque de sensibilisation et coût des procédures) et utilisation accrue des systèmes de règlement privé en ligne des litiges exploités par les places de marché en ligne. Ces problèmes ont pour conséquence un préjudice annuel total de 383 000 000 EUR pour les consommateurs.
Quels sont les objectifs de cette initiative?
L'objectif général de cette intervention est d'assurer le bon fonctionnement du marché unique et de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs en permettant à ces derniers ainsi qu'aux professionnels de régler leurs litiges de manière efficiente et efficace, quel que soit leur pays de résidence ou d'établissement. Cette initiative poursuivra les trois objectifs spécifiques suivants: 1) adapter le REL aux marchés numériques; 2) accroître la participation des consommateurs et des professionnels aux procédures de REL; 3) renforcer le REL transfrontalier.
Quelle est la valeur ajoutée d'une action à l'échelle de l'Union? (subsidiarité)
L'évolution rapide des marchés numériques, conjuguée à l'émergence de nouveaux modèles économiques et de nouvelles pratiques commerciales, pose de nouveaux défis aux consommateurs qui effectuent des achats en ligne. En raison de la nature sans frontières des technologies numériques, les consommateurs de l'UE, quel que soit leur pays de résidence, sont concernés par l'émergence de nouveaux types de menaces, qui nécessite une réaction rapide, cohérente et efficace de la part des autorités publiques, dont l'action est restreinte par les limites territoriales de leur compétence. En l'absence d'action de l'Union, les interventions nationales risquent de créer des lacunes en matière d'application de la législation et de fausser le marché unique.
B. Options stratégiques
Quelles sont les différentes options pour atteindre les objectifs? Y a-t-il une option privilégiée? Si tel n'est pas le cas, pourquoi?

Afin qu'elles puissent avoir des effets substantiels, les mesures sont regroupées de manière cohérente en **quatre options stratégiques** différenciant les unes des autres en fonction de la nature et de l'intensité de l'intervention: A) intervention non réglementaire; B) modifications du champ d'application procédural et géographique; C) modifications substantielles du champ d'application assorties de certaines obligations supplémentaires pour les professionnels (option privilégiée); D) modifications architecturales assorties d'une harmonisation accrue.

Les mesures proposées dans le cadre de l'option privilégiée sont les suivantes: élargir le champ d'application géographique et matériel de la directive relative au RELC afin de couvrir tout litige entre un professionnel et un consommateur impliquant une violation des dispositions de l'UE en matière de protection des consommateurs; imposer aux places de marché en ligne qui fournissent des services de règlement privé en ligne des litiges l'obligation de satisfaire aux normes de qualité attendues par les consommateurs des entités de REL certifiées disposant d'une autocertification; remplacer la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) par de nouveaux outils de signalisation présentant un bon rapport coût-efficacité; introduire une obligation de réponse pour les professionnels qui reçoivent une notification d'un nouveau litige de consommation de la part d'une entité de REL; encourager le regroupement des affaires lorsqu'une entité de REL reçoit des affaires similaires; confier aux CEC un nouveau rôle afin qu'ils fournissent des services d'assistance spécialisés aux REL dans le cadre des plaintes transfrontalières; créer un mécanisme par lequel les associations professionnelles sont autorisées, sur présentation d'une autocertification, à mettre en place des systèmes de règlement des litiges transfrontaliers.

Quelles sont les positions des différentes parties intéressées? Qui soutient quelle option?

D'une manière générale, les parties prenantes sont favorables à l'amélioration du cadre de l'Union en matière de REL et à son adaptation aux marchés numériques, et notamment par les mesures suivantes:

- élargir le champ d'application géographique et matériel de la directive relative au RELC;
- accroître la participation des professionnels au REL et veiller à l'application des solutions issues du REL;
- faciliter le REL transfrontalier;
- introduire des garanties pour les consommateurs vulnérables dont les compétences numériques sont insuffisantes.

Certaines parties prenantes (principalement des organisations de consommateurs) ont demandé que la participation au REL devienne obligatoire pour les professionnels. Plusieurs États membres s'y opposent toutefois, estimant que ce changement pourrait causer des conflits avec leurs règles constitutionnelles en matière d'accès à la justice.

Le renforcement des procédures collectives de REL constitue un objectif important de la révision. Elles sont déjà présentes dans la législation nationale de plusieurs États membres, mais le recours à ces procédures reste limité. Les parties prenantes exhortent la Commission à prendre des mesures pour promouvoir le recours aux procédures collectives de REL. Dans le même temps, l'importance de confier aux États membres la mise en œuvre de ces procédures, conformément à l'approche d'harmonisation minimale telle que décrite dans la directive, a été soulignée.

Étant donné que certaines parties prenantes étaient au départ prudentes quant à la possibilité de mettre fin à la plateforme de RLL, la Commission a discuté avec elles des données disponibles et a répondu à leurs préoccupations.

C. Incidences de l'option privilégiée
Quels sont les avantages de l'option privilégiée (ou, à défaut, des options principales)?
L'option privilégiée constitue un moyen efficace d'atteindre les objectifs spécifiques, tout en étant efficiente, notamment pour les consommateurs, et en garantissant un niveau élevé de cohérence. Cette option engendrerait pour les consommateurs un bénéfice total qui prendrait la forme d'une réduction du préjudice de 33 000 000 EUR par an. Il en irait de même pour la Commission, pour qui le remplacement de la plateforme de RLL engendrerait un bénéfice total estimé à 500 000 EUR par an. Cette option engendrerait pour les entreprises un bénéfice total de 634 000 000 EUR par an (264 000 000 EUR par an pour la réduction des obligations d'information + 370 000 000 EUR par an pour le remplacement de la plateforme de RLL).
Quels sont les coûts de l'option privilégiée (ou, à défaut, des options principales)?
L'adoption de l'option privilégiée entraînerait des coûts récurrents supplémentaires pour les entreprises s'élevant à 38 600 000 EUR par an (2 600 000 EUR par an pour le devoir de réponse + 25 000 000 EUR par an pour les entités de REL concernant les litiges supplémentaires + 11 000 000 EUR par an pour la mise en conformité des plateformes).
Quelles sont les incidences sur les PME et la compétitivité?
Les PME constituent la grande majorité des entreprises, elles seront également les principales bénéficiaires des économies de coûts découlant de la suppression des exigences actuelles en matière d'information, tant en ce qui concerne la plateforme de RLL que le REL. Cette option aura une incidence positive sur la compétitivité des PME de l'Union, car ces économies peuvent être utilisées pour renforcer l'attractivité de leurs prix et éventuellement favoriser l'innovation.
Y aura-t-il une incidence notable sur les budgets nationaux et les administrations nationales?
Non.
Y aura-t-il d'autres incidences notables?
Tant les entreprises que les consommateurs bénéficieraient d'un plus haut niveau de droits fondamentaux en favorisant des conditions de concurrence équitables et en réduisant le préjudice subi par les consommateurs.
Proportionnalité?
L'option privilégiée conserve l'approche d'harmonisation minimale actuelle décrite dans la directive et n'oblige pas les États membres à rendre le REL obligatoire. Elle atteint ses objectifs spécifiques au moyen de mesures qui ne vont pas au-delà de ce qui est strictement nécessaire. Tout en élargissant le champ d'application de la directive afin de tenir compte des nouvelles formes de litiges survenant sur les marchés numériques, le caractère volontaire du REL garantit que les modifications n'entraîneront pas de coûts disproportionnés pour les entités de REL, les ANC et les entreprises. Le principe de proportionnalité est également respecté en ce qui concerne la mesure relative au règlement privé en ligne des litiges. En prévoyant des mécanismes d'autocertification pour les places de marché en ligne afin de démontrer que leur règlement privé en ligne des litiges respecte des normes de haute qualité, la mesure pertinente de l'option privilégiée n'impose pas de charge excessive à ces

professionnels. Le devoir de réponse devrait accroître la participation des entreprises au REL. Cette mesure entraînera des coûts pour les entreprises, mais ils seront plus que compensés par la suppression des obligations d'information pour les entreprises qui n'ont pas l'intention ni l'obligation de participer au RLL. Enfin, le renforcement du REL transfrontalier ne pourra être réalisé qu'en accordant un nouveau rôle spécifique aux CEC existants et en permettant aux associations professionnelles de mettre en place des systèmes de règlement des litiges transfrontaliers.

D. Suivi

Quand la législation sera-t-elle réexaminée?

La Commission surveillera la mise en œuvre de la politique retenue, si elle est adoptée, après son adoption. Une liste d'indicateurs de progrès clés a été dressée conformément aux objectifs de l'action. Ces indicateurs peuvent servir de base à son évaluation, et être accompagnés d'éventuels objectifs à atteindre sept ans après l'entrée en application de la directive révisée.