



Conseil de
l'Union européenne

Bruxelles, le 19 octobre 2023
(OR. en)

14451/23

**Dossier interinstitutionnel:
2023/0375(COD)**

**CONSOM 375
MI 879
JUSTCIV 154
COMPET 1015
DIGIT 227
IA 267
CODEC 1942**

PROPOSITION

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:	COM(2023) 647 final
Objet:	Proposition de RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Les délégations trouveront ci-joint le document COM(2023) 647 final.

p.j.: COM(2023) 647 final



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 17.10.2023
COM(2023) 647 final

2023/0375 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

• Justification et objectifs de la proposition

Dans sa communication sur la compétitivité à long terme de l'UE¹, la Commission a réaffirmé sa détermination à examiner activement la législation de l'UE afin de déterminer si celle-ci est adaptée à sa finalité et, en particulier, de réduire les coûts de mise en conformité qui incombent aux entreprises et aux administrations publiques.

La législation européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation [la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)² et le règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC)]³ a été adoptée en 2013 et n'a pas été modifiée depuis lors, malgré les changements radicaux survenus sur le marché de consommation, notamment au regard de l'expansion rapide de sa dimension numérique.

Tandis que la directive relative au RELC établit un cadre général pour le règlement des litiges de consommation, obligeant les États membres à veiller à ce que les consommateurs puissent soumettre leurs litiges à des entités de REL respectant des critères de qualité communs et résoudre les litiges de manière équitable et rapide et à un coût abordable, le règlement relatif au RLLC a lui été adopté à seule fin d'établir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (la plateforme de RLL), permettant aux consommateurs et aux professionnels de soumettre à des entités de REL leurs litiges concernant des achats en ligne.

La plateforme de RLL est opérationnelle depuis 2016 en tant qu'infrastructure numérique entièrement multilingue permettant à des consommateurs de demander à des professionnels en ligne de régler un litige en recourant à une entité de REL. Malgré un nombre élevé de consultations, la plateforme de RLL ne permet en moyenne chaque année qu'à quelque 200 affaires d'être traitées par une entité de REL à l'échelle de l'UE.

Un tel degré de performance ne saurait justifier les coûts supportés par la Commission pour maintenir cet instrument, ni les coûts supportés par les administrations publiques et les entreprises en ligne pour satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu du règlement relatif au RLLC. L'objectif de la présente proposition est donc d'abroger le règlement relatif au RLLC, en mettant fin dès lors à la plateforme de RLL et à l'obligation faite aux entreprises en ligne de fournir un lien vers la plateforme de RLL et de gérer une adresse électronique à des fins de communication.

¹ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions intitulée «La compétitivité à long terme de l'UE: se projeter au-delà de 2030», Bruxelles, COM(2023) 168 final du 16.3.2023.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0168&qid=1683019039547>

² 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) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).

³ Règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

- **Cohérence avec les autres actes juridiques de l'Union**

La proposition modifie aussi la législation faisant actuellement référence au règlement relatif au RLLC comme à un moyen de communication possible entre consommateurs et professionnels, y compris le règlement établissant un portail numérique unique⁴.

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

- **Base juridique**

La base juridique pour la proposition (identique à celle du règlement relatif au RLLC) est l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE), relatif à l'achèvement du marché intérieur, dans le respect de l'article 169 du TFUE⁵. Cet article confère à l'UE la compétence d'arrêter des mesures relatives au rapprochement des dispositions nationales concernant l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur.

- **Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)**

Le règlement relatif au RLLC se justifiait par des considérations de subsidiarité: lors de son adoption par la Commission, en 2011, les marchés numériques étaient encore en phase de développement et rien ne garantissait alors l'émergence d'instruments numériques privés ou publics adéquats permettant d'aider les professionnels en ligne à se mettre en contact avec des entités de REL. Toutefois, de telles considérations ont perdu tout fondement en raison du rapide développement des systèmes de traitement des plaintes en ligne des places de marché numériques, qui sont rapidement devenus l'un des principaux moyens de règlement des litiges pour les PME commerçant en ligne.

- **Proportionnalité**

L'abrogation du règlement relatif au RLLC met un terme à la charge qui pèse actuellement sur les acteurs publics et privés.

- **Choix de l'instrument**

Comme l'objectif de la présente proposition est avant tout d'abroger le règlement relatif au RLLC, un règlement apparaît comme étant le bon choix.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

- **Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante**

L'article 21 du règlement relatif au RLLC prévoit la publication annuelle d'un rapport sur le fonctionnement de la plateforme, ainsi que des rapports périodiques sur l'application dudit règlement. Compte tenu des informations contenues dans ces rapports, qui font état d'un usage très limité de la plateforme pour la promotion des procédures de REL sur les marchés en ligne, il n'a pas été jugé nécessaire d'effectuer une évaluation détaillée. L'annexe VII de

⁴ Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 295 du 21.11.2018, p. 1).

⁵ L'article 169 du TFUE dispose que les objectifs consistant à promouvoir les intérêts des consommateurs et à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs peuvent être atteints par des mesures adoptées en vertu de l'article 114 du TFUE.

l'analyse d'impact réalisée pour réviser la directive relative au RELC énonce toutefois en détail les raisons à l'origine des piètres résultats de la plateforme de RLL.

- **Consultations des parties intéressées et enquêtes**

Dans le cadre de sa démarche visant à évaluer la directive relative au RELC, la Commission a entrepris entre 2021 et 2022 de vastes consultations dont certaines questions concernaient le règlement relatif au RLLC: deux consultations publiques multilingues assorties d'une approche du REL à la fois prospective et tournée vers le passé et d'un appel à contributions sur son site web «Donnez votre avis».

En outre, des discussions régulières ont été organisées avec les parties intéressées au sujet des performances de la plateforme de RLL, comprenant notamment des études sur l'amélioration de la conception et des fonctionnalités de la plateforme, contenant des enquêtes et des interviews auprès des consommateurs, des professionnels, des entités de REL et des points de contact nationaux pour le RLL. Les événements suivants ont également permis d'examiner les performances de la plateforme: la réunion des points de contact pour le RLL du 13 septembre 2022 et divers ateliers, y compris l'assemblée des entités de REL de 2021; un débat de spécialistes organisé lors du sommet des consommateurs de 2022 et une table ronde sur le REL transfrontalier, qui s'est également tenue en 2022.

Un consensus général s'est dégagé sur la très faible utilité de la plateforme de RLL et, partant, sur sa non-rentabilité. Cette plateforme a cependant été considérée comme une importante source d'information pour ce qui est d'obtenir la liste des entités de REL ayant été accréditées par les autorités nationales dans l'Union, conformément à la directive relative au RELC, une obligation provenant toutefois de cette directive et mise en œuvre par la Commission sur la plateforme de RLL et qui sera donc maintenue. Les parties intéressées ont aussi apprécié le rôle de conseil joué par les points de contact pour le RLL en ce qui concerne les achats transfrontaliers. Dans la majorité des cas, le rôle des points de contact pour le RLL a été repris par les centres européens des consommateurs.

La Commission a également reçu des conseils internes en matière informatique sur la manière d'améliorer la conception et les fonctionnalités de la plateforme de RLL, la preuve étant faite qu'une révision très poussée de ladite plateforme était nécessaire pour la mettre au niveau des normes en vigueur en matière informatique.

- **Analyse d'impact**

À des fins de révision de la directive relative au RELC, une analyse d'impact a été effectuée, qui comprenait, dans son annexe VI, une analyse détaillée du fonctionnement de la plateforme de RLL.

Cette annexe passe en revue les statistiques sur l'utilisation de la plateforme de RLL depuis son lancement en 2016, afin de comprendre pourquoi si peu d'affaires sont traitées par les organes de REL (moins de 200 par an dans toute l'Union). L'analyse montre que la plateforme reçoit entre deux et trois millions de visiteurs chaque année. Toutefois, seule une minorité (2 % environ) de ces visiteurs décident de contacter le professionnel concerné pour lui proposer d'entreprendre une procédure de REL. La plupart des visiteurs quittent la plateforme au bout de quelques secondes. Malgré les améliorations apportées à la page d'accueil de la plateforme (ajout d'informations et d'un système interactif de questions-réponses), le nombre de demandes de procédures de REL n'a pas augmenté et a même, au contraire, diminué dès lors que les consommateurs ont été mieux informés des objectifs et du fonctionnement du système. Lorsqu'une demande est introduite par le consommateur, le professionnel dispose de 30 jours pour accepter de lancer la procédure de REL. Seuls 2 % des

professionnels sollicités acceptent de lancer cette procédure, tandis que 40 % d'entre eux environ contactent directement les consommateurs à l'extérieur de la plateforme pour régler le problème et que la majorité d'entre eux s'abstiennent tout bonnement de répondre, la participation n'ayant aucun caractère obligatoire. Les organes de REL soumettent à un test d'admissibilité les affaires qui parviennent jusqu'à eux (environ 400 par an) et, en moyenne, ne conservent que la moitié des demandes. Les piètres résultats enregistrés par la plateforme de RLL sont donc la résultante d'une succession de circonstances liées à l'absence d'informations préalables communiquées aux visiteurs sur le fonctionnement du REL, à l'intérêt très limité qu'il suscite chez les professionnels et au caractère tantôt incomplet, tantôt hors de propos des plaintes déposées par les consommateurs au regard des critères d'admissibilité fixés par les entités de REL.

Cette utilisation limitée de la plateforme de RLL a amené la Commission à étudier diverses solutions visant à améliorer son utilisation par les professionnels comme par les consommateurs, aucune de ces solutions ne s'étant toutefois avérée concluante quant aux moyens permettant d'accroître l'utilisation de la plateforme.

Au contraire, l'abandon de la plateforme de RLL permettrait à la Commission européenne d'économiser quelque 500 000 EUR par an⁶, soit 4 400 000 EUR en 10 ans⁷. Une étude comportementale portant sur les obligations d'information en matière de REL⁸ a révélé que l'obligation à laquelle sont actuellement soumis les professionnels d'indiquer clairement sur leurs sites web le lien vers la plateforme de RLL n'influe pas positivement sur l'intention du consommateur de recourir à la procédure de REL. Ainsi, la suppression de ce lien n'aurait aucune incidence négative sur l'engagement des consommateurs en matière de REL.

Conséquences pour les PME: les entreprises qui opèrent en ligne, dont la majorité sont des PME, ne seraient plus tenues de conserver une adresse de courrier électronique pour la correspondance liée au REL, ce qui représente une économie de 100 EUR par an⁹. Au total, le bénéfice pour les entreprises de l'UE se chiffrerait alors à 370 000 000 EUR d'économie par an.

Incidences sociales: le remplacement de la plateforme de RLL n'aurait aucune incidence sociale sur l'emploi, car les points de contact des États membres (environ 50 équivalents temps plein dans toute l'UE) seraient absorbés par les centres européens des consommateurs ou par d'autres instances chargées de prodiguer des conseils sur les REL transfrontaliers et sur les autres possibilités de recours.

Incidences sur l'environnement: l'abandon de la plateforme de RLL aurait pour effet de réduire l'empreinte carbone numérique de la Commission européenne.

⁶ Voir l'annexe VII pour plus d'informations sur les coûts de la plateforme de RLL. Ce chiffre tient également compte des coûts liés au remplacement de la plateforme de RLL par des outils de signalisation, dont le coût est estimé à 100 000 EUR au maximum.

⁷ 600 000 EUR économisés chaque année si la plateforme de RLL n'est plus entretenue, moins 100 000 EUR chaque année pour d'autres solutions mises en œuvre afin de rediriger les consommateurs vers la bonne entité de REL (robots avocats et autres dialogueurs fondés sur l'intelligence artificielle, par ex.).

⁸ «Behavioural study on disclosure of ADR information to consumers by traders and ADR entities» (Étude comportementale sur la communication d'informations en matière de REL aux consommateurs par les professionnels et les entités de REL).

⁹ Le coût moyen du maintien de cette adresse de courrier électronique, compte tenu de la diligence requise dans l'exercice des activités, qui nécessiterait de lire quotidiennement les messages, devrait s'élever à 0,50 EUR par jour ouvré. Les potentielles demandes de REL (400 000 par an) ne parviendraient qu'occasionnellement jusqu'à la boîte aux lettres électronique d'une entreprise (quelque 3 700 000 détaillants exercent leurs activités en ligne, d'après Eurostat).

- **Droits fondamentaux**

La proposition tient dûment compte des droits relatifs aux données à caractère personnel en indiquant clairement la date à laquelle la plateforme cessera d'exister (ainsi qu'une date antérieure à partir de laquelle la plateforme continuera de fonctionner, mais aucune nouvelle plainte ne pourra être introduite). La proposition veille à ce que l'ensemble des données à caractère personnel soient supprimées dès l'abandon de la plateforme, afin de réduire le risque de violation de ces données.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

Ainsi qu'il a été évalué à l'annexe VI de l'analyse d'impact de la directive relative au RELC, l'abandon de la plateforme de RLL devrait permettre aux entreprises, aux États membres et à la Commission de réaliser des économies, sans répercussion sur le coût supporté par les entités de REL. Le fait de mettre fin à la plateforme n'a par conséquent aucune incidence budgétaire négative.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

S.O.

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,
vu la proposition de la Commission européenne,
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,
vu l'avis du Comité économique et social européen,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
considérant ce qui suit:

- (1) Le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil¹⁰ a établi la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (la «plateforme de RLL») et chargé la Commission d'en assurer le développement et le maintien à l'échelle de l'Union, cette plateforme offrant un point d'entrée unique aux consommateurs et professionnels désireux de parvenir à un règlement extrajudiciaire de litiges résultant de transactions en ligne.
- (2) La plateforme de RLL revêt la forme d'un site web interactif où des consommateurs peuvent demander à des professionnels d'accepter le recours à un organe de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) mentionné sur la plateforme et qui satisfait aux exigences de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil¹¹.
- (3) Le règlement (UE) n° 524/2013 impose aux professionnels en ligne et aux places de marché en ligne de fournir sur leur site web un lien facilement accessible vers la plateforme de RLL. Cette obligation, couplée à des campagnes d'information mises en œuvre par la Commission et des parties prenantes nationales, a attiré chaque année entre deux et trois millions de visiteurs vers le site web de la plateforme.
- (4) Toutefois, seule une minorité de visiteurs ont utilisé la plateforme pour introduire une plainte, et seuls 2 % d'entre eux ont en fait reçu une réponse favorable de la part des professionnels, acceptant de transmettre leur plainte à l'un des organes de REL énumérés sur la plateforme. Au total, cela représente environ 200 affaires dans toute

¹⁰ Règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

¹¹ 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) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

l'Union. Afin d'adapter le règlement extrajudiciaire des litiges aux marchés numériques, la Commission a publié un appel à contributions courant du 28 septembre au 21 décembre 2022 et en a conclu que la plateforme n'avait été utilisée que par 5 % des consommateurs ayant répondu, tandis que la majorité considérait qu'elle devrait être sensiblement améliorée, voire abandonnée, vu sa non-rentabilité.

- (5) Il ressort clairement des éléments de preuve existants que la conservation d'une plateforme européenne de RLL via laquelle moins de 200 affaires sont transférées chaque année vers une entité de REL n'est pas en phase avec les principes d'efficience et d'efficacité prônés par le règlement (UE, Euratom) 2018/1046 du Parlement européen et du Conseil¹².
- (6) Il y a lieu dès lors de mettre fin à la plateforme de RLL et d'abroger le règlement (UE) n° 524/2013. Il convient de prévoir suffisamment de temps pour permettre la clôture dans de bonnes conditions des affaires figurant sur la plateforme.
- (7) L'article 12 du règlement (UE) n° 524/2013 établit la règle régissant le traitement des données à caractère personnel se rapportant à un litige et conservées dans la base de données de la plateforme de RLL tenue par la Commission.
- (8) Conformément à l'article 12, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 524/2013, les données à caractère personnel se rapportant à un litige sont conservées dans la base de données pour la durée nécessaire à la réalisation des objectifs pour lesquels elles ont été collectées et pour permettre aux personnes concernées d'accéder à leurs données à caractère personnel afin d'exercer leurs droits. Ces données sont automatiquement supprimées au plus tard six mois après la date de clôture du litige transmise à la plateforme de RLL. La Commission doit informer en temps utile les usagers de la plateforme ayant engagé une procédure de REL de l'abandon de la plateforme, et en tout état de cause au moins quatre mois avant la date à laquelle elle cessera d'exister. La Commission doit proposer son assistance aux usagers de la plateforme désireux de disposer des données propres à leur affaire.
- (9) Étant donné que la plateforme de RLL est décrite dans d'autres actes juridiques de l'Union comme étant une plateforme permettant aux consommateurs de demander aux professionnels d'accepter un règlement extrajudiciaire du litige, il convient de modifier lesdits actes afin de supprimer toute référence à cette plateforme. Il y a donc lieu de modifier les règlements (UE) 2017/2394¹³ et (UE) 2018/1724¹⁴ du Parlement européen et du Conseil en conséquence.
- (10) Certaines directives contiennent des références au règlement (UE) n° 524/2013. C'est pourquoi son abrogation rend nécessaire la modification des directives (UE)

¹² Règlement (UE, Euratom) 2018/1046 du Parlement européen et du Conseil du 18 juillet 2018 relatif aux règles financières applicables au budget général de l'Union, modifiant les règlements (UE) n° 1296/2013, (UE) n° 1301/2013, (UE) n° 1303/2013, (UE) n° 1304/2013, (UE) n° 1309/2013, (UE) n° 1316/2013, (UE) n° 223/2014, (UE) n° 283/2014 et la décision n° 541/2014/UE, et abrogeant le règlement (UE, Euratom) n° 966/2012 (JO L 193 du 30.7.2018, p. 1).

¹³ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

¹⁴ Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 1).

2015/2302¹⁵, (UE) 2019/2161¹⁶ et (UE) 2020/1828¹⁷ du Parlement européen et du Conseil, ce qui doit être fait dans la directive [xxx/xxx] du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation¹⁸,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Le règlement (UE) n° 524/2013 est abrogé avec effet au [insérer la date – six mois après la date d’entrée en vigueur du présent règlement].

Article 2

1. La plateforme européenne de RLL cesse d’exister.
2. L’introduction de plaintes par son intermédiaire prend fin le [insérer la date – deux mois après la date d’entrée en vigueur du présent règlement/quatre mois avant l’abrogation du présent règlement].
3. La Commission informe les usagers de la plateforme ayant engagé une procédure de REL de l’abandon de la plateforme le [insérer la date – deux mois après la date d’entrée en vigueur du présent règlement/quatre mois avant l’abrogation du présent règlement] et offre son assistance pour mettre à leur disposition les données propres à leur affaire, au cas où ils le souhaiteraient.
4. À compter, au plus tard, du [jj/mm/aa, soit six mois après la date d’entrée en vigueur du présent règlement], toutes les informations, y compris les données à caractère personnel, liées à des litiges figurant sur la plateforme de RLL seront supprimées.

Article 3

Modification du règlement (UE) 2017/2394

À l’annexe du règlement (UE) 2017/2394, le point 22 est supprimé.

Article 4

Modification du règlement (UE) 2018/1724

À l’annexe III du règlement (UE) 2018/1724, le point 7 est remplacé par le texte suivant:

¹⁵ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

¹⁶ Directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l’Union en matière de protection des consommateurs (JO L 328 du 18.12.2019, p. 7).

¹⁷ Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE (JO L 409 du 4.12.2020, p. 1).

¹⁸ [OP: veuillez insérer la référence du document COM(2023) 649].

«Liste des entités chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation établie par la Commission conformément à l'article 20, paragraphe 4, de la directive 2013/11/UE»¹⁹.

Article 5

Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
La présidente

Par le Conseil
Le président

¹⁹ 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) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).