

## II

(Actes dont la publication n'est pas une condition de leur applicabilité)

## COMMISSION

## RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 4 avril 2001

**relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation**

[notifiée sous le numéro C(2001) 1016]

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

(2001/310/CE)

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 211,

considérant ce qui suit:

- (1) Afin d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et de promouvoir leur confiance, la Communauté devrait veiller à ce que les consommateurs aient un accès simple et efficace à la justice ainsi qu'encourager et faciliter la résolution des litiges de consommation à un stade plus précoce.
- (2) L'évolution permanente de nouvelles formes de pratiques commerciales associant les consommateurs, telles que le commerce électronique, ainsi que l'augmentation escomptée des transactions transfrontalières requièrent des efforts particuliers pour gagner la confiance des consommateurs, en particulier en assurant un accès aisé à des voies de recours pratiques, efficaces et peu coûteuses, notamment par voie électronique. Le plan d'action e-Europe, approuvé par le Conseil européen de Feira des 19 et 20 juin 2000, reconnaît la nécessité de renforcer la confiance des consommateurs pour pouvoir exploiter toutes les potentialités du commerce électronique, en partenariat avec les groupes de consommateurs, l'industrie et les États membres, en favorisant l'accès à d'autres systèmes de résolution des litiges.
- (3) Le 30 mars 1998, la Commission a adopté la recommandation 98/257/CE concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation <sup>(1)</sup>. Ladite recommandation se limite cependant aux procédures qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution. Elle ne vise donc pas les procédures qui se limitent à une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord.
- (4) Dans sa résolution du 25 mai 2000 relative à un réseau au niveau communautaire d'organes nationaux chargés du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation <sup>(2)</sup>, le Conseil a noté que les organes extrajudiciaires qui ne relèvent pas du champ d'application de la recommandation 98/257/CE jouaient un rôle utile pour le consommateur et il a invité la Commission à définir, en

<sup>(1)</sup> Recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L 115 du 17.4.1998, p. 31).

<sup>(2)</sup> JO C 155 du 6.6.2000, p. 1.

étroite coopération avec les États membres, des critères communs destinés à l'évaluation de ces organes qui devraient garantir, entre autres, leur qualité, leur caractère équitable et leur efficacité. Il a notamment suggéré que les États membres appliquent ces critères pour inclure ces organes ou systèmes dans le réseau visé par le document de travail de la Commission relatif à la création d'un réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE) <sup>(1)</sup>.

- (5) L'article 17 de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur <sup>(2)</sup> dispose que les États membres veillent à ce que leur législation ne fasse pas obstacle à l'utilisation des mécanismes de règlement extrajudiciaire pour le règlement des différends, disponibles dans le droit national.
- (6) Le commerce électronique facilite les transactions transfrontalières entre les entreprises et les consommateurs. Ces transactions sont souvent de faible valeur et la résolution de tout litige doit donc être simple, rapide et peu coûteuse. Les nouvelles technologies peuvent contribuer à la conception de systèmes électroniques de résolution des litiges, offrant un mécanisme qui permet de résoudre effectivement des litiges impliquant des juridictions différentes sans qu'un face-à-face soit nécessaire, ce qui devrait donc être encouragé par des principes garantissant des normes cohérentes et fiables inspirant confiance à tous les utilisateurs.
- (7) Dans des conclusions adoptées le 29 mai 2000 <sup>(3)</sup>, le Conseil a invité la Commission à élaborer un livre vert sur les modes alternatifs de règlement des conflits en matière civile et commerciale faisant le point de la situation existante et lançant une large consultation.
- (8) Dans son avis sur la proposition de règlement concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale <sup>(4)</sup>, le Parlement européen a appelé à un recours étendu aux systèmes de résolution extrajudiciaires de litiges pour les transactions avec les consommateurs, notamment lorsque les parties résident dans des États membres différents et compte tenu des coûts et retards impliqués par les procédures judiciaires. Le Conseil et la Commission, dans leurs déclarations en faveur de l'adoption dudit règlement, ont souligné qu'il est généralement dans l'intérêt des consommateurs et des entreprises de parvenir à un règlement à l'amiable avant de saisir les tribunaux et ont à nouveau insisté sur l'importance de poursuivre les travaux sur les autres méthodes de résolution des litiges au niveau de la Communauté européenne.
- (9) Les principes fixés dans la présente recommandation ne portent pas atteinte à ceux établis dans la recommandation 98/257/CE de la Commission qui devraient être respectés par les procédures extrajudiciaires qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution contraignante ou pas à l'égard des parties. Les présents principes devraient être respectés par toute autre procédure menée par une tierce personne qui, indépendamment de sa dénomination, facilite la résolution d'un litige de consommation en rapprochant les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord, par exemple en proposant de manière informelle des possibilités de règlement. Les principes se limitent aux procédures de résolution des litiges de consommation qui sont destinées à remplacer les procédures judiciaires. Sont, par conséquent, exclus les services de réclamation des consommateurs gérés par une entreprise et fournis directement au consommateur ou les cas où une tierce personne assure ce service pour l'entreprise ou en son nom, étant donné qu'ils relèvent des discussions généralement menées entre les parties avant la naissance d'un litige qui serait soumis à un organe tiers responsable de la résolution des litiges ou à un tribunal.
- (10) L'impartialité de ces procédures de résolution des litiges doit être garantie afin d'assurer que toutes les parties feront confiance à leur équité. Lorsqu'une personne ou un groupe assume la responsabilité de la procédure, des mesures appropriées devraient être prises afin de garantir leur impartialité et d'assurer l'accès des parties à des renseignements prouvant leur impartialité et leur compétence pour que les parties puissent choisir de participer ou non à la procédure en connaissance de cause.

<sup>(1)</sup> SEC(2000) 405, voir à l'adresse suivante:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just06\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_fr.pdf)

<sup>(2)</sup> JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

<sup>(3)</sup> SI(2000) 519.

<sup>(4)</sup> Avis rendu le 21 septembre 2000; règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil (JO L 12 du 16.1.2001, p. 1).

- (11) Afin de garantir aux deux parties l'accès aux informations nécessaires, la transparence de la procédure doit être assurée. La solution convenue pour mettre fin au litige devrait être consignée et mise à la disposition des parties par l'organe responsable de la procédure.
- (12) Pour renforcer l'efficacité de ces procédures en termes de résolution, notamment de litiges transfrontaliers, elles doivent être faciles d'accès et disponibles pour les deux parties où qu'elles se trouvent. Il faudrait notamment encourager les moyens électroniques destinés à faciliter ces conditions.
- (13) Si ces procédures doivent apporter une solution de remplacement réaliste à une procédure judiciaire, elles devraient viser à surmonter les problèmes afférents en termes de coûts, de retards, de complexité et de représentation. Des mesures garantissant des coûts proportionnés ou nuls, un accès plus simple, l'efficacité, le suivi de l'évolution du litige et l'information des parties sont nécessaires pour en assurer l'efficacité.
- (14) Conformément à l'article 6 de la convention européenne des droits de l'homme, l'accès aux tribunaux est un droit fondamental. Puisque le droit communautaire garantit la libre circulation des marchandises et des services dans le marché intérieur, la possibilité pour les opérateurs, y compris les consommateurs, de saisir les juridictions d'un État membre pour trancher les litiges auxquels leurs activités économiques peuvent donner lieu, au même titre que les ressortissants de cet État, constitue le corollaire de ces libertés. Les procédures de résolution des litiges de consommation ne peuvent pas avoir pour objectif de remplacer le système judiciaire. Par conséquent, le recours à ces procédures ne peut priver le consommateur de son droit d'accès aux tribunaux que lorsqu'il l'accepte expressément, en pleine connaissance de cause et postérieurement à la naissance du litige.
- (15) L'équité de la procédure devrait être sauvegardée en permettant aux parties de fournir toute information utile et nécessaire. Selon l'organisation de la procédure, les informations fournies par les parties devraient être considérées comme confidentielles, sauf si elles en disposent expressément autrement ou si une procédure contradictoire est appliquée à tout moment, des mesures appropriées devant en assurer le caractère équitable. Des mesures devraient être envisagées pour favoriser et surveiller la coopération des parties à la procédure, notamment en exigeant les informations qui peuvent être nécessaires pour résoudre le litige de manière équitable.
- (16) Avant que les parties n'acceptent une solution proposée au litige, elles devraient disposer d'un délai raisonnable pour examiner les détails et toute condition ou clause éventuelle.
- (17) Afin d'assurer l'équité et la flexibilité de ces procédures et de permettre au consommateur de faire son choix en pleine connaissance de cause, des informations claires et compréhensibles doivent lui être fournies de sorte qu'il puisse accepter une solution proposée, demander conseil s'il le souhaite ou envisager d'autres possibilités.
- (18) La Commission inclura, dans sa base de données sur les organes extrajudiciaires de résolution des litiges, des informations sur l'utilisation de ces principes par les organes de résolution des litiges de consommation couverts par la présente recommandation afin de participer au réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE).
- (19) Enfin, l'établissement de principes pour les organes chargés des procédures de résolution des litiges de consommation non couverts par les principes de la recommandation 98/257/CE semble, dans ces conditions, nécessaire au niveau communautaire pour soutenir et compléter, dans un domaine crucial, les initiatives prises par les États membres en vue d'assurer, conformément à l'article 153 du traité, un niveau élevé de protection des consommateurs. Il n'excède pas ce qui est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des procédures de résolution des litiges. Il est donc conforme au principe de subsidiarité,

**RECOMMANDÉ:**

que tout organe existant ou à créer ayant comme compétence la résolution des litiges de consommation relevant du champ d'application de la présente recommandation défini au point I respecte les principes décrits ci-après au point II:

## I. CHAMP D'APPLICATION

1. La présente recommandation s'applique aux organes tiers responsables de procédures de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui, indépendamment de leur dénomination, tentent de régler un litige en rapprochant les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord.
2. Elle ne s'applique pas aux services de traitement des réclamations des consommateurs gérés par une entreprise et fournis directement au consommateur ou aux mécanismes chargés d'assurer ce service pour l'entreprise ou en son nom.

## II. PRINCIPES

### A. Impartialité

L'impartialité devrait être garantie en veillant à ce que les responsables de la procédure:

- a) soient nommés pour une durée définie pendant laquelle ils ne peuvent pas être destitués sans juste motif;
- b) n'aient aucun conflit d'intérêts supposé ou réel avec l'une des deux parties;
- c) fournissent aux deux parties des renseignements sur leur impartialité et leur compétence avant le début de la procédure.

### B. Transparence

1. La transparence de la procédure devrait être garantie.
2. Des informations formulées en termes simples concernant les modalités de contact, le fonctionnement et la disponibilité de la procédure devraient être directement accessibles pour les parties de sorte qu'elles puissent y accéder et les conserver avant d'entamer une procédure.
3. En particulier, des informations devraient être disponibles en ce qui concerne:
  - a) le déroulement de la procédure, les types de litiges pouvant être soumis et toute restriction concernant son déroulement;
  - b) les règles régissant toute exigence préliminaire que les parties doivent éventuellement remplir et d'autres règles de procédure, notamment celles concernant le déroulement de la procédure et les langues dans lesquelles la procédure sera menée;
  - c) les coûts éventuels pour les parties;
  - d) le calendrier applicable à la procédure, notamment en fonction du type de litige en cause;
  - e) toute règle de fond éventuellement applicable (dispositions juridiques, meilleures pratiques industrielles, équité, codes de conduite);
  - f) le rôle de la procédure dans la résolution d'un litige;
  - g) la valeur de tout accord permettant de résoudre le litige.
4. Toute solution convenue par les parties pour mettre un terme au litige devrait être consignée sur un support durable et préciser les conditions et les motifs sur lesquels elle se fonde. Cet acte devrait être accessible aux deux parties.
5. Les informations sur le fonctionnement de la procédure devraient être rendues publiques, notamment en ce qui concerne:
  - a) le nombre et le type de plaintes reçues et leur issue;

- b) les délais requis pour résoudre les plaintes;
- c) tout problème systématique lié aux plaintes;
- d) le respect des accords, si cette information est disponible.

### C. Efficacité

1. L'efficacité de la procédure devrait être garantie.
2. Elle devrait être facilement accessible et disponible pour les deux parties, par exemple par voie électronique, indépendamment de l'endroit où se trouvent les parties.
3. La procédure devrait être gratuite pour le consommateur ou tout coût nécessaire devrait être à la fois proportionné à la somme en cause et modéré.
4. Les parties devraient avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un représentant légal. Néanmoins, les parties devraient pouvoir être représentées ou assistées par un tiers à tout moment de la procédure.
5. Une fois soumis, le litige devrait être traité dans un délai aussi bref que possible, à la mesure de la nature du litige. L'organe responsable de la procédure devra examiner de manière périodique son évolution afin d'assurer que le litige soit traité de manière diligente et appropriée.
6. Le comportement des parties devrait être examiné par l'organe responsable de la procédure en vue de s'assurer qu'elles sont déterminées à trouver une solution appropriée, équitable et opportune au litige. En cas de conduite non satisfaisante de l'une des parties, les deux parties devraient en être informées afin qu'elles puissent examiner si la procédure de règlement du litige doit être poursuivie.

### D. Équité

1. L'équité de la procédure devrait être assurée. En particulier:
  - a) les parties devraient être informées de leur droit de refuser de participer à la procédure ou de s'en retirer à tout moment et d'accéder au système judiciaire ou à d'autres voies de recours extrajudiciaires à tout moment si le déroulement ou le fonctionnement de la procédure ne leur donne pas satisfaction;
  - b) les deux parties devraient pouvoir soumettre librement et facilement tout argument, information ou élément de preuve pertinent en l'espèce à titre confidentiel, sauf si les parties ont consenti à communiquer ces informations à l'autre partie. Si, à n'importe quel moment de la procédure, l'organe tiers propose une éventuelle solution pour résoudre le litige, chacune des parties doit avoir la possibilité de présenter son point de vue et de formuler des commentaires quant aux arguments, informations ou éléments de preuve soumis par l'autre partie;
  - c) les deux parties devraient être incitées à coopérer pleinement à la procédure, notamment en fournissant toutes les informations nécessaires pour résoudre le litige de manière équitable;
  - d) avant que les parties n'acceptent une solution proposée à leur litige, elles devraient bénéficier d'un délai raisonnable pour l'examiner.
2. Avant d'accepter la solution proposée, le consommateur devrait être informé en termes clairs et intelligibles des éléments suivants:
  - a) il est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée;
  - b) la solution proposée peut être moins favorable que l'issue devant un tribunal qui appliquerait des règles légales;
  - c) avant d'accepter ou de refuser la solution proposée, il peut solliciter un avis indépendant;
  - d) le recours à ce type de procédure n'exclut pas la possibilité de soumettre le litige à un autre mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges, en particulier ceux relevant du champ d'application de la recommandation 98/257/CE, ou de demander réparation auprès de son propre système judiciaire;
  - e) la valeur de tout accord accepté.

Les États membres sont destinataires de LA PRÉSENTE RECOMMANDATION dans la mesure où elle les concerne, eu égard aux procédures destinées à faciliter la résolution des litiges de consommation et à toute personne physique ou morale responsable de la mise en place ou du fonctionnement de ces procédures.

Fait à Bruxelles, le 4 avril 2001.

*Par la Commission*

David BYRNE

*Membre de la Commission*

---