

Le Conseil demande la fermeture de la plateforme de RLL et son remplacement par un meilleur outil

Le Conseil a adopté aujourd'hui un règlement visant à fermer la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (plateforme de RLL) et à supprimer les obligations qui en découlent pour les administrations et les entreprises en ligne. Conformément à la proposition de la Commission, le Conseil estime que le niveau de performance de la plateforme de RLL existante ne justifie pas les coûts publics et privés nécessaires à son maintien.

Prochaines étapes

Après l'adoption par le Conseil de sa position en première lecture, le texte doit être à nouveau voté en deuxième lecture en séance plénière. S'il est adopté sans amendements, l'acte législatif sera adopté.

Après signature par les présidents du Parlement européen et du Conseil, le règlement sera publié au Journal officiel de l'Union européenne et entrera en vigueur le vingtième jour suivant sa publication.

Contexte

Dans toute relation commerciale, les professionnels et les consommateurs peuvent avoir des litiges à résoudre (par exemple, si un produit n'est pas livré dans les délais ou en bon état, ou si le consommateur n'a pas payé la totalité du prix d'achat). Avec le développement des achats en ligne, le nombre de litiges a considérablement augmenté. La résolution d'un litige devant les tribunaux peut être longue, elle nécessite l'intervention d'avocats et entraîne des frais de procédure. Il existe toutefois d'autres moyens de résoudre les problèmes sans saisir la justice.

La législation européenne la plus récente régissant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été adoptée en 2013 et n'a pas été modifiée depuis lors. Le paquet législatif comportait deux actes: la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et un règlement sur le règlement en ligne des litiges (RLL), qui a donné lieu à la création d'une plateforme en ligne destinée à aider les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs différends.

La plateforme de RLL fonctionne depuis 2016 et propose différentes solutions, telles que des négociations directes entre professionnels et consommateurs ou le recours à un organe de règlement des litiges pour traiter les affaires. Or, malgré un nombre de consultations élevé, la plateforme de RLL n'a permis en moyenne chaque année qu'à quelque 200 affaires d'être traitées par une entité de REL à l'échelle de l'UE.

Le 17 octobre 2023, la Commission a proposé un nouveau train de mesures visant à moderniser et à simplifier les règles régissant les litiges extrajudiciaires et à les adapter aux marchés numériques: une directive modifiant la directive relative au REL et un règlement, adopté aujourd'hui par le Conseil, visant à abroger le règlement qui a établi la plateforme de RLL.

Le 25 septembre 2024, le Conseil a adopté sa position de négociation sur la directive relative au REL, qui proposait, entre autres, le remplacement de la plateforme de RLL par un nouvel outil numérique, devant être mis au point au plus tard trois mois après l'entrée en vigueur de la directive révisée relative au REL. Le mandat de négociation imposait également à la Commission de promouvoir cet outil et d'en assurer la maintenance technique. Le même jour, le Conseil est parvenu à un accord politique sur le règlement relatif à l'abandon de la plateforme de RLL, qui a été formellement adopté aujourd'hui.

- [Proposition de règlement de la Commission en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges](#)
- [Protection des consommateurs \(informations générales\)](#)

Bureau de presse - Secrétariat général du Conseil de l'UE

Rue de la Loi 175 - B-1048 BRUXELLES - Tel.: +32 (0)2 281 6319

press@consilium.europa.eu - www.consilium.europa.eu/press