

FEDERATION DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION 2025



Préambule

Le médiateur de la consommation de la Fédération du Commerce et de la Distribution, a le plaisir de vous présenter son rapport annuel d'activité pour l'année 2025.

Le rôle du médiateur de la consommation est de tenter de résoudre les litiges de consommation résultant d'un contrat de vente ou de service entre un consommateur d'une part et un professionnel d'autre part.

Le présent rapport a donc pour objectif de rendre compte de l'activité et du fonctionnement de cette médiation. Il livre une sorte de baromètre de la médiation de consommation de la FCD :

- en exposant un panorama du secteur de la médiation de consommation,
- en produisant des données des activités de médiation sur l'année 2025
- et en apportant un éclairage sur les principales tendances et évolutions de la médiation

Ledit rapport pourra être également consulté sur le site internet de la Fédération du Commerce et de la Distribution, à la section médiation.

Ce service de médiation de la consommation a été mis en ligne en septembre 2016 après l'agrément de son médiateur en juillet 2016.



Les Enseignes Adhérentes à la FCD

Les enseignes adhérentes au service médiation de la FCD sont les principaux groupes du secteur de la grande distribution, et sont au nombre de 7, étant précisé que chaque groupe exploite un certain nombre d'enseignes.

Les principaux groupes adhérents au service médiation sont :

Aldi

Auchan

Carrefour

Groupe Casino

Franca

Nicolas

Picard

Afin de faciliter le règlement amiable des litiges par la voie de la médiation, les enseignes ont mis en place des correspondants (service clientèle, service après-vente...), pour notamment améliorer les rapports entre médiateur, consommateur et professionnel.

En effet, l'évolution du comportement du consommateur étant guidée par les différentes transformations sociétales, technologiques et environnementales, a contraint les enseignes à modifier en permanence les parcours clients et à mettre en place un service client plus efficace.

Le consommateur est de plus en plus exigeant et connecté, un comportement qui montre à quel point les entreprises doivent être à l'écoute de leurs clients.

Le Mot du Médiateur

L'année 2025 montre une légère baisse concernant le nombre de dossiers irrecevables.

Les statistiques établies dans le rapport 2025 distinguent, parmi les dossiers reçus, combien sont recevables et combien sont irrecevables:

Dossiers reçus

634

Dossiers recevables

289

Dossiers irrecevables

343

Soit un pourcentage proche de 50% des dossiers reçus qui n'ont pas accès à la médiation.

On connaît les causes de l'irrecevabilité de ces dossiers qui sont listées dans l'article L.612-2 du code de la consommation auxquels il convient d'ajouter les dossiers pour lesquels le consommateur ne satisfait pas à la demande du médiateur, de lui communiquer un dossier suffisamment complet, contenant les pièces justifiant sa demande de médiation, ce qui entraîne la clôture du dossier pour abandon.

Ce dernier type de dossier, devenu habituel depuis que les demandes de médiation sont présentées en ligne sur une plateforme, et non plus sur papier et par voie postale, ne peut pas cependant être écarté systématiquement sur la seule base de l'article L.612-2 précité au seul motif que le médiateur a seulement reçu en pièce jointe la copie de la réclamation faite préalablement au professionnel sans aucune autre explication.

Le dossier est donc appréhendé comme un dossier incomplet et son admission dépend des seules réponses faites par le consommateur, à la demande du médiateur, de produire tout document complémentaire.

Le dossier à construire pour sa validité, se présente sur la plateforme de médiation, sous la forme succincte d'un narratif de quelques lignes informant de l'existence d'un litige pour lequel est uniquement communiqué en pièce jointe la réclamation faite au professionnel avec pour seule demande au médiateur de satisfaire à cette réclamation sans que la plupart du temps soient communiquées les causes de la décision de refus du professionnel.

Face à ces dossiers, le médiateur doit se livrer à un travail en plusieurs étapes pour obtenir la constitution d'un dossier complet, ce qui a pour conséquence d'augmenter la durée de la médiation, puisque ce travail peut prendre jusqu'à 2/3 du temps consacré au dossier.

Brièvement présenté, ce travail comporte le plus souvent 5 phases selon l'ordre chronologique suivant :

- **La première phase**, consacrée à découvrir les causes du litige à peine esquissées dans la réclamation faite au professionnel, est une phase de questionnement à la manière socratique, dans sa recherche de la vérité qui, question par question, suivant les réponses obtenues, permet de juger objectivement des faits et d'établir le rapport de cause à effet entre ces faits et l'objet de la réclamation,
- **La deuxième phase**, est de réclamer les documents contractuels servant de fondement à la demande au vu du contexte factuel dégagé,
- **La troisième phase**, a pour objet d'expliquer au consommateur le cadre juridique dans lequel s'inscrit son litige, non seulement pour justifier sa demande, mais aussi pour éclairer le professionnel pour qui recourir à la médiation, c'est déjà vouloir appliquer la loi,
- **La quatrième phase**, après l'écoute et la construction du dossier, peut-être la reformulation de la demande par le consommateur pour faciliter une meilleure appréhension du conflit et des issues possibles par le professionnel, le médiateur se limitant à la préparation formelle du dossier sans pouvoir se substituer au consommateur dans sa démarche,
- **La cinquième phase**, postérieure à l'admission du dossier, sera pour le médiateur, au cours des échanges entre les parties, d'attirer leur attention, si besoin est, sur tous les aspects du litige autres que juridiques pour éventuellement tempérer l'application de la règle de droit par le recours à l'équité afin de résoudre le conflit dans sa globalité.

La demande du consommateur, a priori recevable à la réception, peut aussi éventuellement apparaître mal fondée ultérieurement à la suite de l'apport de nouveaux éléments au cours du traitement du dossier, révélant notamment une erreur juridique de qualification du consommateur qui provient d'une mauvaise lecture des textes et de leur articulation.

La demande du consommateur, a priori recevable à la réception, peut aussi éventuellement apparaître mal fondée ultérieurement à la suite de l'apport de nouveaux éléments au cours du traitement du dossier, révélant notamment une erreur juridique de qualification du consommateur qui provient d'une mauvaise lecture des textes et de leur articulation.

Ce travail de requalification est d'autant plus important actuellement, dans la mesure où de plus en plus de réclamations sont rédigées par l'Intelligence artificielle, sous prétexte qu'elles seraient beaucoup plus efficaces pour obtenir des résultats que les réclamations rédigées par des humains.

Il a, d'ailleurs, été observé, à travers les différentes demandes de médiation formulées, un changement de comportement d'achat des consommateurs. L'intelligence artificielle une fois de plus, la recherche vocale et les nouvelles exigences de transparence ont profondément transformé le parcours clients.

En effet, l'intelligence artificielle est passée du statut de curiosité technologique à celui d'outil quotidien. Les assistants comme ChatGPT, Claude ou Gemini font désormais partie des habitudes de beaucoup de consommateurs.

Par le biais de ces outils, ces derniers ne se contentent plus de comparer des prix ou de lire quelques descriptions produits. Ils interrogent désormais des assistants IA, consultent des avis vérifiés, regardent des témoignages vidéo et suivent les recommandations de micro-influenceurs en qui ils ont confiance.

Le comportement d'achat est devenu « phygital »: le consommateur consulte les avis en ligne depuis le rayon du magasin, réserve un produit sur son smartphone pour le retirer en boutique une heure plus tard...ou inverse le processus en découvrant un article en magasin avant de finaliser son achat sur le web.

Il en résulte que le comportement des consommateurs est influencé par une multitude de facteurs psychologiques, sociaux, économiques, personnels et technologiques. Ces facteurs influencent grandement la motivation des demandes des consommateurs qui parfois vont utiliser la colère et le langage accusateur, en oubliant les faits et mélangeant problème et frustration personnelle.

Parallèlement à cette révolution technologique, la confiance reste, cependant, un élément central dans la relation du consommateur avec les enseignes et l'attente des consommateurs demeure la garantie des prix bas.

Les critères de choix qui orientent les consommateurs sont dans la grande majorité des cas, les promotions, la proximité (qui est un levier majeur des achats du quotidien, notamment face à la montée du e-commerce), un rapport qualité / prix, l'expérience d'achat et la qualité du SAV (qui est un avantage concurrentiel durable).

Activité de la médiation de la consommation en 2025

Selon les statistiques établies, le nombre de dossiers reçus en 2025 est en légère baisse par rapport à celui de 2024

BREF APERÇU QUANTITATIF DE L'ACTIVITE EN 2025

Répartition des saisines traitées

- **2** saisines hors champ de la médiation
- **343** demandes déclarées irrecevables
- **289** saisines déclarées recevables
- **52** saisines recevables non menées à terme
- **237** médiations menées à terme

Les médiations menées à terme - saisines classées en réussite (237)

- **19** accords entre parties sans proposition du médiateur
- **134** propositions de solution acceptées par les parties
- **84** propositions de solution refusées par les parties

Les Médiations non menées à terme - Saisines classées en échec (52)

- **14** refus du professionnel d'entrer en médiation
- **38** abandons d'une des parties au cours de la médiation

Flux de dossiers en 2025

- **43** saisines en cours au 1er janvier 2025
- **613** saisines enregistrées au cours de l'année
- **22** saisines en cours au 31 décembre 2025

- LA DUREE MOYENNE DE LA MEDIATION : **60** jours.

La médiation de la consommation

Caractéristiques essentielles de la médiation

La médiation de la consommation de la FCD est, comme toute autre médiation, un processus de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel leur permettant de résoudre à l'amiable le différend qui les oppose, avec l'aide d'un tiers neutre et compétent, le médiateur de la consommation, ci-après « le médiateur ».

A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

La médiation est une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse qui reste néanmoins accessible aux parties si la médiation n'aboutit pas.

Obligation des professionnels de désigner un médiateur

Les professionnels ont l'obligation de communiquer aux consommateurs de manière visible et lisible les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont ils relèvent, soit sur leur site internet, ou leurs conditions générales de vente ou de service ou encore leurs bons de commande, soit par tout autre moyen approprié.

La liste de l'ensemble des médiateurs référencés notifiée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), est accessible sur son site internet et jusqu'au 20 juillet 2025, sur la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne (ODR).

En effet, à compter du 20 juillet, ladite plateforme sera supprimée suite à l'adoption du règlement UE 2024 / 3228. Dorénavant, s'il rencontre un problème lors de l'achat de biens ou de services à l'étranger dans l'UE, en Norvège ou en Islande, le consommateur peut prendre contact avec le Centre Européen de Consommation dans son pays de résidence.

Ces centres peuvent :

- Renseigner sur les droits des consommateurs que leur confèrent le droit de l'UE et la législation nationale en matière de protection des consommateurs,
- Conseiller les consommateurs sur les différents moyens de donner suite à votre plainte,
- Les aider à obtenir un règlement à l'amiable avec des commerçants étrangers auxquels vous avez acheté des biens ou des services, que ce soit en ligne ou non,
- Les orienter vers un organisme approprié si le réseau CEC ne peut pas vous aider. Quant au professionnel exerçant son activité dans un pays tiers, la commission européenne a proposé d'élargir le champ d'application géographique du litige transfrontalier actuellement cantonné aux seuls professionnels établis au sein de l'Union Européenne.

Désormais, le dispositif de médiation de la consommation pourrait être étendu aux professionnels des pays tiers afin de renforcer la protection des consommateurs européens.

Il convient néanmoins, de souligner que la question ne se pose pas pour les professionnels des pays tiers établis sur le territoire de l'UE puisque la loi nationale leur est déjà applicable et que les consommateurs peuvent recourir aux médiateurs nationaux.

Droit des consommateurs de recourir à la médiation de la FCD

C'est au seul consommateur, et non au professionnel, qu'il appartient de recourir gratuitement à la médiation et de saisir en cas de litige, le médiateur désigné par le professionnel dans ses documents commerciaux ou contractuels. Cette saisine sera recevable si 4 conditions essentielles sont réunies

Réclamation préalable

Le consommateur doit avoir adressé une réclamation écrite au professionnel, restée sans réponse pendant 21 jours à 1 mois ou refusée.

Professionnel adhérent

Le professionnel concerné doit être adhérent à la Fédération du Commerce et de la Distribution.

Litige de consommation

Litige portant sur les pratiques commerciales, la formation ou l'exécution d'un contrat de vente ou de services conclu par un consommateur pour ses besoins personnels ou familiaux.

Exclusions

Sont exclus : litiges entre professionnels, réclamations auprès du service clientèle, négociations directes, tentatives de conciliation ordonnées par un tribunal, demandes du professionnel contre un consommateur.

Les textes de lois applicables à la médiation, la charte de la médiation et la liste des professionnels adhérents sont consultables sur le site de la fédération du commerce et de la distribution.

Collaboration avec d'autres médiateurs

Une grande majorité des demandes irrecevables sont dues au fait que le médiateur n'est pas compétent pour traiter le litige dont il est saisi. Il s'agit essentiellement des litiges e-commerce qui ne relèvent pas de la médiation de consommation FCD pour certaines enseignes. En effet, certaines enseignes ont sectorisé le recours au médiateur de la consommation en fonction si le produit a été acheté en magasin ou sur le site internet.

Cela constitue une difficulté pour le consommateur de trouver les bonnes coordonnées du médiateur notamment dans les conditions générales de vente ou sur le site internet du professionnel.

Afin, dans ces circonstances, de faciliter l'accès à la médiation du consommateur et de lui éviter un véritable parcours du combattant, le médiateur indique au consommateur le médiateur compétent, ce qui lui permet de gagner un temps précieux.

De surcroît, le médiateur est régulièrement en relation avec les autres médiateurs de la consommation sur le sujet de la médiation afin de mutualiser les échanges et travailler en collaboration pour que le processus de médiation soit plus fluide et rapide.

Les sources de la médiation



• Les documents contractuels

Le consommateur est informé de l'existence de la médiation consommation de la FCD grâce aux conditions générales de vente ou de services des enseignes et aux autres moyens de communication permettant l'information des consommateurs.

• Les site internet de la FCD

Le consommateur est informé grâce au site internet de la Fédération du Commerce et de la Distribution qui renvoie au site spécifique de la médiation consommateurs.

• Les autres moyens d'information

Le consommateur peut également être informé par le biais des associations de consommateurs, des protections juridiques ou des compagnies d'assurance

La procédure de médiation

Les conditions de recevabilité

Le consommateur doit dans un premier temps, prendre contact auprès du service clientèle ou consommateur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail en lui expliquant les raisons de son litige.

La demande de médiation sera déclarée irrecevable si le consommateur n'a pas adressé la réclamation préalable au professionnel.

Si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse du professionnel ou bien s'il ne reçoit aucune réponse à sa demande dans un délai de 21 jours, il peut saisir le médiateur de la consommation d'une demande de médiation soit sur papier libre ou au moyen d'un formulaire accessible en ligne sur le site de la Fédération du Commerce et de la Distribution.

Modalités de saisine de la médiation de consommation

La saisine du médiateur de la consommation FCD provient de 3 sources d'inégale importance :

- La majorité des saisines sont transmises au médiateur par le biais de la plateforme de médiation accessible sur le site de la FCD
- Certaines arrivent sur la messagerie du médiateur dont l'adresse est mediationconsommation@fcd.fr
- Et enfin peu de saisines arrivent par la voie postale à l'adresse de la FCD :« Médiation de la consommation de la FCD, 12 rue Euler, 75008 PARIS ».

Depuis 2022, les saisines provenant de cette dernière source, ne font plus l'objet d'un traitement version papier. Les demandes sont numérisées et transmises au médiateur par le secrétariat de la médiation, soit par email, soit directement sur la plateforme, ce qui rapproche leur traitement de celui des autres dossiers dont toutes les étapes sont effectuées en ligne.

Le déroulement de la procédure de médiation

Dès lors que le médiateur est saisi, ce dernier vérifie dans un premier temps si l'enseigne est bien adhérente au service de la médiation de consommation de la FCD. Si le litige concerne une enseigne non adhérente, le médiateur informe le consommateur que sa demande de médiation est irrecevable et lui indique dans la mesure du possible, le médiateur compétent pour son dossier.

Ensuite, le médiateur vérifie si le dossier du consommateur est complet pour le déclarer recevable.

Dès lors que la réclamation du consommateur est recevable, le médiateur informe le consommateur du traitement de sa demande.

Parallèlement, il notifie au professionnel concerné la demande de médiation ainsi que les griefs qui lui sont reprochés étant précisé qu'il est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

En cas de silence gardé, le médiateur adresse au professionnel, un courrier de relance lui spécifiant que le silence gardé pendant un délai de 21 jours sera interprété comme un refus.

Cette procédure permet notamment de fluidifier la gestion des dossiers et de contribuer à réduire les délais de règlement des litiges.

Si, à la suite des échanges, aucun accord n'a pu aboutir, le médiateur, constatant l'absence d'accord entre les parties, adresse en tenant compte des éléments de fait, de droit et d'équité une proposition de solution.

Il est à nouveau précisé que les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution dans un délai maximum désormais de deux semaines.

A défaut de réponse dans le délai imparti, le médiateur conclut à l'échec de la médiation. Il informe alors les parties que, conformément à l'article 2238 du code civil, le délai de prescription suspendu durant la procédure de médiation, recommence à courir.

Activité 2025 de la médiation de la consommation

A - statistiques des Saisines :

1-Chiffre clés de l'activité en 2025

Selon les statistiques, établies, les résultats obtenus en 2025 sont en légère baisse par rapport à ceux de 2024.

Le total des dossiers reçus pour l'année 2025 est de **634**.

- Nombre de saisines reçues : **613** en 2025 contre 635 en 2024
- Nombre de saisines traitées : **634** en 2025 contre 649 en 2024

Le traitement des saisines se fait de la manière suivante :

- **2** saisines hors du champ de la médiation de consommation
- **343** demandes ont été déclarées irrecevables
- **289** saisines ont été déclarées recevables
- **52** saisines déclarées recevables n'ont pas été menées à leur terme
- **237** ont été menées à leur terme

La majorité des dossiers irrecevables sont le fait de l'absence de réclamation écrite, adressée au préalable au professionnel ou tient à la compétence du médiateur.

Parmi ces saisines, il est pris en compte :

- Les demandes mal formulées
- Le fait que le consommateur n'a pas produit les éléments indispensables à la recevabilité de sa demande ou au traitement du dossier
- Le fait, de plus en plus fréquent, que les parties trouvent après la saisine, un accord entre elles, sans le concours du médiateur.

2-L'évolution de la demande des consommateurs et du statut juridique du commerçant contractant du consommateur.

Dans l'ensemble, le traitement des dossiers conformes aux prescriptions légales et recommandations de la CECMC, n'appelle pas d'observations particulières.

Il n'en demeure pas moins que certains dossiers, dont le nombre reste pour l'instant minoritaire malgré leur extension croissante, présentent des particularités tenant :

- soit à l'incapacité du consommateur de formuler une demande de médiation acceptable, ce qui pose la question de savoir jusqu'où peut aller l'accompagnement du médiateur,
- soit au statut juridique du magasin sous enseigne qui peut avoir une incidence sur l'allongement de la durée de la médiation.



1-1- Le consommateur incapable de formuler sa demande de médiation et la question de son accompagnement

Devant une demande non conforme aux conditions légales, le médiateur doit informer le consommateur qu'une telle demande n'est pas recevable et lui demander d'apporter les modifications nécessaires, à défaut de quoi son dossier serait clôturé.

Il en est ainsi lorsque la demande est hors du domaine de compétence du médiateur, comme une demande de conseils ou d'aide, de questionnement sur la démarche à suivre vis-à-vis du professionnel, de dénonciation de pratique à but exclusivement répressif ou lorsque la demande est dans le domaine de compétence du médiateur mais ne satisfaisait pas aux conditions de recevabilité.

Il est aussi d'autres demandes inexploitable pour incapacité du consommateur à les écrire, les structurer, les formuler, les rendre compréhensibles, alors que les conditions légales de sa recevabilité ne sont pas nécessairement en cause.

Le médiateur, qui ne parvient pas à obtenir les renseignements utiles à la compréhension du dossier, peut écarter une demande de médiation, intransmissible en l'état au professionnel, en constatant cette demande infondée.

Une telle mesure peut porter atteinte à l'image de la médiation dans la mesure où en raison des difficultés d'accès à la justice, d'ordre psychologique et financier de certains consommateurs, le processus de médiation constitue la seule voie possible pour cette catégorie de consommateurs, d'obtenir, par l'intermédiaire d'un tiers indépendant, neutre et impartial, un règlement non juridictionnel et gratuit de son litige.

Se pose alors la question de savoir si, dans sa mission d'intermédiaire entre les parties, le médiateur est susceptible de jouer un rôle plus actif avec l'accord du consommateur pour l'aider dans sa démarche sans pour autant franchir les limites de sa neutralité.

Ce rôle peut consister sans doute en une assistance littéraire pour structurer la demande et la rendre compréhensible, mais peut-il aller jusqu'à une assistance juridique pour donner une assise à la demande nécessaire à sa recevabilité sans méconnaître son statut d'intermédiaire.

Se pose alors la question frontière entre la fourniture d'une information autorisée et celle d'un conseil interdit.

1-2- Le statut juridique du magasin sous enseigne et l'allongement de la durée de la médiation.

Les enseignes de distribution sont appelées à faire évoluer leur réseau pour des raisons variables d'ordre économique, fiscal ou autre.

Les réseaux constitués historiquement de magasins succursalistes exerçant leur activité sous le nom de l'enseigne s'ouvrent de plus en plus à une autre catégorie de magasins que sont les magasins franchisés, exerçant leur activité en leur nom propre sous l'enseigne du franchiseur propriétaire de l'enseigne.

Cette différence de statut juridique des magasins sous enseigne, n'a pas d'incidence sur la compétence du médiateur qui reste le médiateur de l'enseigne et donc de tous les magasins, quel que soit leur statut.

En revanche, la différence de statut juridique entre la succursale sans autonomie juridique et contractant au nom de l'enseigne d'une part et le franchisé commerçant, juridiquement indépendant et disposant d'une clientèle propre d'autre part, a des conséquences au niveau du traitement du dossier.

Certes, quel que soit le magasin concerné, le médiateur saisi, reste le médiateur de l'enseigne et son correspondant au sein de l'enseigne auquel il transmet la demande du consommateur, ne change pas.

La différence de traitement concerne uniquement la différence de statut juridique du magasin concerné :

- S'il s'agit d'une succursale, le dossier est directement traité par le correspondant de l'enseigne au nom et pour le compte de cette enseigne.
- Si le professionnel est un franchisé, donc un commerçant indépendant personnellement responsable, le dossier est transmis par le correspondant de l'enseigne au franchisé qui est le contractant du consommateur.

La durée du processus de médiation s'en trouve nécessairement allongée car les échanges entre médiateur et franchisé, passant par l'intermédiaire du correspondant, sont nécessairement plus nombreux et aussi plus compliqués dans la mesure où le franchisé est chaque fois différent et moins habitué au processus de médiation que le correspondant de l'enseigne.

Il faut ajouter que le consommateur est souvent dérouté, notamment dans le cadre de la garantie de conformité qu'il adresse à l'enseigne au lieu de l'adresser au franchisé qui est le vendeur du produit.

B - Les saisines

1 - Saisines reçues en 2025 : **613** En 2025, les saisines reçues sont au nombre de **613** contre **635** en 2024.

2- Saisines traitées en 2025 : **634** Les saisines traitées au cours de 2025 sont au total de **634** contre **649** en 2024 et se décomposent comme suit :

- **43** saisines en cours au 1er janvier 2025
- **613** saisines reçues en 2025
- Soit un total de **656** auquel il faut retrancher **22** saisines restant en cours au 31 décembre 2024, ce qui donne le nombre précité de **634** saisines effectivement traitées.

Saisines irrecevables : 343

177 saisines sont dues à une absence de réclamation préalable adressée au professionnel. Les **166 autres** sont hors champ de la médiation en application des articles L.612-2 du code de la consommation et concernent :

- Les litiges étrangers à la vente de produits ou à la fourniture de services (critiques sur la tenue du magasin, comportement du personnel, dénonciation de pratiques commerciales sans demande de réparation)
- Les litiges de nature pénale relatifs au comportement des agents de sécurité
- Les demandes de consultation ou de conseil sur les démarches à entreprendre
- Les demandes confondant le médiateur avec le service clients du professionnel
- Les demandes sortant du périmètre de compétence (professionnel non membre de la FCD)
- Quelques demandes ayant trait à un contrat n'ayant pas pour objet la vente ou la location de biens de consommation ou la fourniture de services

Inéligibilité : 2 saisines

Litiges entre professionnels, hors du champ de la médiation de consommation.

289 saisines ont été déclarées recevables

Médiations menées à terme : 237

Médiations réussies : 134 - Ce nombre rassemble 2 types d'accord entre les parties, à différencier des accords conclus en dehors du processus de médiation et portées occasionnellement à la connaissance du médiateur par le consommateur, voire du professionnel, en réponse à une relance qui leur est faite.

Les accords classés en réussite sont :

- Les accords auxquels parviennent les parties sous l'égide du médiateur qui entérine la solution à laquelle elles ont abouti (ces accords étant le fruit d'une médiation volontaire ne posant pas généralement de difficultés quant à leur exécution car ils sont librement consentis).
- Les accords auxquels parviennent les parties à la suite d'une proposition de solution du médiateur acceptée par les parties. Pour information, les médiations au plus fort taux de réussite sont les médiations concernant l'exécution des contrats de vente et de la garantie de conformité des biens durables, des travaux énergétiques, et de locations de véhicules automobiles, qui sont les secteurs où les litiges sont les plus nombreux.

Échec de la médiation

Refus du professionnel : 82 - La plus forte proportion des échecs vient des professionnels qui après être entrés en médiation :

- soit ne répondent plus à la demande du consommateur transmise par le médiateur
- soit déclarent expressément refuser la médiation
- soit proposent une solution qu'ils maintiennent malgré son refus par le consommateur ou la proposition du médiateur, en faisant observer que cette attitude reste cependant le propre de certains professionnels.

Refus du consommateur : 2 - Un nombre beaucoup moins important d'échec vient du consommateur qui considère que la solution proposée pour tenter d'obtenir un accord, reste insuffisante par rapport à sa demande initiale. A l'analyse, ces refus proviennent parfois du consommateur insatisfait et convaincu que sa demande est légitime ou du consommateur procédurier qui prépare une suite judiciaire.

Médiations non menées à terme : 52

Les médiations non menées à terme ne doivent pas être confondues avec les demandes de médiations irrecevables exposées précédemment pour lesquelles la médiation n'a pas débuté.

Elles sont aussi à différencier des refus d'entrer en médiation du professionnel qui se soldent par une clôture de la médiation pour échec et qu'il convient de ranger dans les médiations menées à terme à défaut de catégorie particulière.

Elles comprennent les abandons en cours de processus et les saisies restant en cours en fin d'année 2024.

Les médiations classées en abandon sont le fait d'une partie qui renonce, soit expressément à la médiation au cours du processus, soit laisse sans réponse une demande de précision ou de documents du médiateur durant un délai de 2 mois faisant du dossier un dossier inactif.

Ces abandons sont difficiles à quantifier car ils ne sont pas toujours détectables du fait de l'absence de réponse d'une partie constitutif de l'abandon. Sont également inscrits dans la catégorie abandon, les dossiers restés inactifs pendant un délai de 3 mois à compter de la date de recevabilité.

C - Litiges

1 - Montant des réclamations

Le montant des litiges est naturellement variable.

Les montants les plus élevés concernent essentiellement les produits durables dont le remboursement est demandé pour non-conformité ou défectuosité et certains services dont l'exécution a été défectueuse, notamment ceux des loueurs de véhicules automobiles.

Les montants les plus faibles, parfois de quelques euros, concernent les contestations sur les avantages octroyés par les cartes de fidélité, sur les réductions de prix accordées au cours d'une promotion ou encore le remboursement de produits alimentaires avariés.

2 - Motifs des demandes de médiation

C'est avant tout un classement quantitatif du motif et de l'objet de la demande de médiation qu'il faut mettre en lumière pour déterminer les secteurs les plus conflictuels.

1-1-Les demandes les plus nombreuses concernent l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de vente ou de prestations de service.

- Les réclamations concernant la conformité du produit ou du service sont les plus nombreuses.

C'est avant tout la garantie légale de conformité des produits durables, pas toujours demandée expressément par les consommateurs, qui est invoquée pour une multitude de matériels parmi lesquels sont principalement visés les appareils ménagers, de loisirs comme les téléviseurs et de communication ainsi que les smartphones.

Ces demandes sont parfois délicates à traiter, lorsque sont en cause, non seulement le vendeur, mais aussi le fabricant, le transporteur et éventuellement un prestataire de services partenaire du service après-vente.

Pour les services, le traitement du dossier est encore plus délicat, car il faut rechercher la responsabilité contractuelle du prestataire de services dans l'exécution du contrat qu'il convient d'apprécier au vu des faits et des pièces communiquées.

La difficulté s'accroît en présence de contrats mixtes alliant la vente à un service dont la qualification est plus malaisée.

- Les réclamations concernant la qualité des produits :

C'est avant tout le défaut de sécurité des produits alimentaires qui est mis en cause, certains produits vendus ayant dépassé la date limite de consommation ou d'autres produits contenant un corps étranger.

- Les réclamations concernant l'exécution de l'obligation de livraison du produit ou de fourniture du service :

Il s'agit essentiellement de l'absence d'information sur le délai de livraison, du retard de livraison, de la livraison partielle ou non conforme à la commande ou à l'usage habituel attendu du produit ou enfin de l'absence de livraison due ou non à la perte du colis.

1-2 Les réclamations concernant les conséquences dommageables accessoires au défaut de conformité du produit.

Il s'agit essentiellement du remboursement des frais de retour du produit, de l'indemnisation ou du remboursement du produit reçu en mauvais état à la livraison lorsque le consommateur n'a pas émis de réserves lors de la réception du produit retourné au vendeur.

1-3 - Les demandes relativement nombreuses concernant les pratiques commerciales.

Les pratiques les plus courantes retenues sont :

- " Les promotions et des campagnes publicitaires portant sur des réductions de prix de marchandises qui ne sont pas disponibles à la livraison pour rupture de stock,
- " Les prix affichés en rayon et payés à la caisse qui sont différents pour un même produit,
- " Les bons de réduction, les bons d'achat, les coupons de réduction ou de remboursement partiel liés à l'achat d'un produit qui ne sont pas toujours pris en compte à la caisse ou crédités sur la carte de fidélité,
- " Les versements ou les retraits erronés sur la carte de fidélité,
- " Pour les drives et les sites marchands des enseignes, l'absence d'information sur les produits manquants ou la facturation des produits manquants.

3 - Secteurs économiques concernés

Les secteurs économiques les plus affectés par ces réclamations, sont tous les secteurs couverts par les grandes enseignes, qui sont l'alimentation, les produits durables et spécialement les produits électroménagers et de communication, les travaux de rénovation énergétique et enfin la location de véhicules.

D - Processus de médiation

□ Nécessité pour le médiateur de créer et maintenir un dialogue

Le médiateur doit avant tout être un intermédiaire facilitant les échanges entre les parties. Il ne peut forcer les échanges. En effet, le médiateur n'a aucun pouvoir de contrainte sur l'une ou l'autre partie ; il ne peut forcer le professionnel à répondre aux sollicitations du médiateur, ni à accéder à la demande du consommateur, si le professionnel ne le souhaite pas.

Les premières informations transmises par le médiateur aux parties, sur la qualification juridique susceptible d'être donnée aux faits reprochés, suffisent assez souvent pour que les parties trouvent un accord sans formulation d'une proposition par le médiateur.

L'intérêt de la médiation est de renouer un dialogue interrompu entre le consommateur et le professionnel sur une base juridique acceptée de tous, tout en laissant la place à une certaine souplesse que donne le recours éventuel à l'équité.

Il faut souligner, comme cela a déjà été fait auparavant, que cette efficacité de la médiation dans le règlement du litige, tient pour beaucoup à la structure mise en place par la FCD et aux enseignes qui se sont dotées d'un correspondant, indépendant du service après-vente, pour recevoir et traiter les demandes de médiation des clients transmises par le médiateur.

Les correspondants rendent plus facile la poursuite d'un dialogue et l'échange d'arguments en vue de surmonter les difficultés rencontrées dans le dénouement de certaines médiations plus conflictuelles.

Plus exceptionnellement, certaines médiations, qui sont plus conflictuelles ou plus complexes, demandent un engagement plus complet du médiateur qui doit convaincre les parties de l'intérêt et des avantages de la proposition de solution qu'il émet pour aboutir à un règlement amiable.

□ Durée du processus de médiation

La mise en place d'une plateforme améliore considérablement la durée de la médiation. La réception de la saisine du consommateur par le médiateur est pratiquement immédiate, comme l'est la transmission de la demande au professionnel. Les échanges en ligne accélèrent le processus de médiation, de sorte que la durée moyenne d'une médiation, qui n'est ni complexe, ni tendue, peut-être de 15 jours à un mois, si toutes les parties adoptent un comportement loyal dans le déroulement de la médiation. Néanmoins et pour les autres dossiers, la durée moyenne de traitement est de 60 jours.

□ Proposition de solution du médiateur

La proposition de solution du médiateur doit être le fruit d'un dosage entre le juste et l'acceptable. Ce sont les conditions à tenir pour obtenir un accord mutuel du consommateur qui ne doit pas estimer être lésé et le professionnel qui doit rester en capacité d'exécuter ce qui lui est demandé. C'est pourquoi le médiateur ne doit pas s'en tenir à une stricte application de la loi, préconisant l'annulation ou la résolution du contrat, dont les conséquences seraient désastreuses et inacceptables pour l'une ou l'autre des parties.

Commentaires

- **la confidentialité**

La confidentialité reste un avantage que la médiation offre aux parties dans la mesure où elle sécurise le dialogue qu'elles ont amorcé en présence du médiateur.

Sauf accord entre elles, les parties n'ont pas à rendre publics ni les échanges et propositions formulées entre elles, en cours de médiation, ni même le différend qui les oppose.

L'obligation de confidentialité s'étend ainsi de la décision de recevabilité de la saisine du médiateur jusqu'à la proposition de solution du médiateur.

Cependant, le consommateur d'aujourd'hui, est tout le temps connecté. Avec toutes les évolutions technologiques qui ont émergées ces dernières années, les réseaux sociaux ont pris une place centrale dans le domaine du marketing et est devenu un canal privilégié de communication pour les consommateurs.

Ainsi, avec les réseaux sociaux et la possibilité d'interpeller les entreprises ou de créer un « bad buzz », les consommateurs essaient de prendre le pouvoir sur les marques et n'hésitent pas à dénoncer une entreprise dès lors qu'elle fait un faux pas, le consommateur étant dans l'émotion et la propagation sur les réseaux sociaux.

De plus en plus, le consommateur, en cas d'échec de la médiation, sollicite la publication des informations ou des prises de position formulées par le professionnel en vue de la résolution du litige.

Il convient donc systématiquement de rappeler au consommateur que les parties s'engagent à conserver confidentielles toutes les informations et propositions d'accord transmises entre elles ou entre elles et le médiateur, tous les propos échangés, tous les courriers ou documents éventuels relatifs au processus de médiation.

Cette confidentialité s'applique également à l'égard du juge qui pourrait avoir à connaître du litige en cas d'échec de la médiation. Quant au médiateur, il s'engage à ne fournir aucun rapport sur le contenu ou le déroulement de la médiation à quiconque.

● Le comportement du consommateur

Avec l'essor de la technologie, les consommateurs ont désormais accès à une quantité d'informations sur les produits et sur les services qu'ils achètent. Cela a pour conséquence une hausse des attentes des consommateurs et une demande accrue de produits et de services de haute qualité.

Les consommateurs n'ont donc jamais été autant engagés et exigeants. Ils souhaitent désormais une expérience client personnalisée et des pratiques commerciales éthiques et responsables. Aujourd'hui, les consommateurs ressentent effectivement le besoin de pouvoir bénéficier de garanties gratuites en cas de défaut ou de casse du produit, de même qu'ils souhaitent avoir la possibilité de se faire rembourser sans frais.

Pour ce faire, ils utilisent de plus en plus des outils juridiques basés sur l'intelligence artificielle. Ces « assistants virtuels » fournissent des conseils pratiques sur les droits des consommateurs comme les garanties légales ou le droit de rétractation et rédigent des lettres types de réclamation, de mise en demeure ou de saisine du médiateur.

Cependant, bien que l'intelligence artificielle offre des avantages indéniables, elle n'est pas sans faiblesses. Les informations recueillies peuvent s'avérer obsolètes ou inadaptées au contexte.

L'intelligence artificielle génère un texte qui tient compte des aspects juridiques importants mais ce dernier n'est pas personnalisé en fonction des circonstances de l'espèce.

Certains éléments essentiels, tel que la nature du dysfonctionnement du produit ou de la demande de médiation (remboursement, réparation, remplacement) sont manquants, ce qui nécessite un complément d'information et des échanges plus approfondis entre le médiateur et le consommateur.

Le consommateur, qui dispose désormais d'outils juridiques facilement accessibles, n'a cependant pas le recul suffisant pour savoir en articuler les règles et l'adapter à sa situation spécifique

- **Les consommateurs et la défense des droits**

Aujourd'hui, le médiateur est de plus en plus sollicité par les consommateurs pour délivrer soit des informations générales sur le déclenchement des poursuites, soit des conseils juridiques sur leur dossier.

En effet, dès la saisine, le consommateur sollicite le médiateur pour qu'il lui fournisse une assistance ou une expertise juridique de son dossier ou bien qu'il agisse comme un défenseur des droits des consommateurs pour obtenir réparation et justice.

Le nombre croissant de demandes d'informations juridiques concernent essentiellement les problèmes relatifs aux produits défectueux, aux services non conformes ainsi que les pratiques commerciales trompeuses.

Le consommateur souhaite désormais que le médiateur l'aide à comprendre ses droits voire à engager des poursuites devant le tribunal compétent pour obtenir réparation des préjudices subis.

Il est donc rappelé régulièrement que le médiateur est une personne indépendante, neutre et impartiale et qu'elle ne défend les intérêts d'aucune des parties (ni consommateur, ni professionnel) ; de même et par voie de conséquence, elle ne peut établir une consultation juridique personnalisée.

Le médiateur insiste donc sur le fait qu'il doit seulement guider les discussions pour que chaque partie ait la possibilité d'exprimer son point de vue pour ensuite tenter de trouver une solution amiable de la manière la plus constructive possible et dans le respect de chacun.

Néanmoins, les réponses apportées, nécessitent parfois de multiples échanges, qui prennent un temps non négligeable, car le consommateur ne comprend pas toujours la mission du médiateur.

La médiation de la consommation connaît un succès grandissant auprès de consommateur.

Ce dispositif qui aujourd'hui fête ses 10 ans, sera amené à évoluer afin de rendre la médiation toujours plus efficace au bénéfice des consommateurs, compte tenu de la révision des directives européennes en cours.

Les actions de promotion de la médiation permettraient donc d'améliorer l'information et la culture des consommateurs sur le fonctionnement de la médiation, ainsi que sur les pratiques des médiateurs et la médiation en général étant précisé que de nombreux consommateurs confondent processus de médiation et procédure judiciaire.

- **La variété des préjudices**

Une nouvelle variété de demandes est apparue et prend de plus en plus d'ampleur dans le monde du droit de la consommation. Il s'agit des demandes de dommages et intérêts en réparation pour préjudices moraux.

Le préjudice moral ne se résume plus désormais à une atteinte symbolique ou à une simple douleur morale ; il prend des nouvelles formes qui s'enracinent dans l'environnement de la médiation de la consommation.

Le préjudice moral se réfère principalement à la douleur, au chagrin ou à la souffrance morale ressentie à la suite d'un événement.

Or, de plus en plus, apparaissent des demandes de dommages et intérêts en réparation pour préjudice psychologique en raison de trouble anxieux, ou du stress que la situation a engendré. Il est vrai que la garantie légale de conformité n'exclut pas, selon les dispositions de l'article L.217-8 du code de la consommation, la possibilité pour le consommateur de solliciter des dommages et intérêts pour réparer les préjudices subis.

Néanmoins, et conformément à la réglementation en vigueur, seules les demandes de dommages et intérêts pour préjudice économique lié à l'exécution du contrat de vente, sont recevables en matière de médiation. Pourtant, les consommateurs de nos jours, font de plus en plus, coexister préjudice psychologique et préjudice matériel ou bien encore dans certains cas, réclament une indemnisation en réparation d'un préjudice corporel en raison d'une atteinte à son intégrité physique.

Les consommateurs ne font pas la distinction entre préjudice moral et préjudice psychologique qui lui nécessite, pour être reconnu, une expertise médicale ou psychologique, de même dans le cadre d'un préjudice corporel.

Ce processus indemnitaire ne peut donc se résoudre dans le cadre d'une médiation compte tenu de la complexité des règles juridiques qui s'appliquent au droit de la réparation.

En effet, outre le fait qu'il convient d'ores et déjà, de rechercher la responsabilité du professionnel et de déterminer le fondement juridique, il faudra aussi retracer le parcours et le vécu traumatique de la victime pour ensuite identifier les différents préjudices subis par le consommateur, qui ouvriront droit à réparation. (ex : dépenses de santé à charge, souffrances endurées, préjudice professionnel, préjudice esthétique et éventuellement préjudice d'agrément, trouble anxieux, stress post traumatique...).

- Cette indemnisation ne pourra se faire qu'à travers une expertise médicale et/ou psychologique, nécessaire dans le cadre de ces dossiers, notamment pour évaluer le montant du préjudice.

Ces préjudices ne peuvent donc être pris en compte dans le cadre de la médiation tant au regard de la difficulté de chiffrer le montant des préjudices que de la compétence du médiateur.

Il est donc précisé au consommateur qu'un préjudice moral fait référence à des souffrances psychiques ou des souffrances endurées à la suite d'une blessure physique et que les dommages moraux ne sont généralement pas recouvrables dans le cadre d'une action en dommages-intérêts fondée sur la rupture d'un contrat de consommation.

Seuls les préjudices économiques peuvent être indemnisés et prennent très souvent la forme d'un geste commercial octroyé par les professionnels.

Enfin, le montant des dommages et intérêts sollicité par les consommateurs sont désormais, de plus en plus conséquents. En effet, les demandes sont manifestement excessives et infondées selon les règles applicables en la matière.

Dans cette hypothèse, il est également opportun de rappeler au consommateur le fait qu'il est dans un processus de médiation et que le professionnel eu égard au montant particulièrement excessif de la demande, risque de refuser le processus de médiation, ce dernier étant un processus volontaire.

Recommandations

L'année 2025, au même titre que l'année 2024, confirme une évolution marquée des demandes de médiation comportant de plus en plus 2 volets, l'un portant sur un contrat de consommation resté inexécuté ou mal exécuté, l'autre concernant les préjudices annexes résultant de cette inexécution ou mauvaise exécution dont il est demandé réparation par l'allocation de dommages et intérêts.

Si la première catégorie de litiges de consommation propres à un manquement contractuel relève à la fois des règles du code civil renforcées par celles du code de la consommation sur la livraison ou la conformité du produit acheté, l'annulation ou la résiliation du contrat dont l'application appartient au domaine de la médiation.

La seconde catégorie en est plus éloignée car la réparation du préjudice subi par l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat relève du droit commun de la responsabilité contractuelle dont les conditions de mise en œuvre sont à réunir. Une distinction de ces 2 types de litiges n'est pas inutile pour en exposer les motifs les plus constatés et les recommandations éventuelles.

A - Les litiges relatifs à l'inexécution ou à l'exécution défectueuse du contrat

Les demandes de médiation les plus fréquentes concernent, d'une part le contrat dont il est demandé remboursement du prix, la rétractation, la résolution, d'autre part le produit avec pour motif la livraison, le retour, la conformité.

La plupart du temps, le consommateur, qui est aidé dans la préparation de son dossier par les dispositions détaillées du code de la consommation qui le guident dans sa démarche, n'a pas cependant un recul suffisant par rapport à l'ensemble du dispositif législatif de protection pour savoir en articuler les règles.

1- Les litiges portant sur les obligations créées par le contrat

1 - 1 - Inexécution du contrat

a- Remboursement commande

Les dispositions légales gouvernant l'inexécution du contrat sont mal comprises par le consommateur qui, n'étant pas satisfait du produit livré, décide souvent, après quelques échanges infructueux avec le vendeur, non seulement de réclamer le remboursement du produit, ce qui montre une parfaite méconnaissance des effets de la résolution qui entraîne l'anéantissement rétroactif du contrat mais également la restitution du prix versé et du bien vendu.

Une information du consommateur sur les conditions d'obtention du remboursement en cas d'inexécution du contrat, ne serait pas inutile, de même que ne serait pas inutile de rappeler au consommateur son droit à obtenir ce remboursement par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la conclusion du contrat, (sauf accord exprès contraire en vertu de l'article L.217-17 du code de la consommation).

b- Contrat mixte vente de biens et prestation de services

Un contrat mixte est un contrat ayant pour objet à la fois la vente et la livraison de biens et la fourniture de prestation de services.

A noter que le contrat mixte conclu à distance ou hors établissement portant sur le transfert de propriété d'un bien et la fourniture d'une prestation de services est assimilé, au sens de l'article L.2211,II du code de la consommation, à un contrat de vente (conséquences sur la détermination du point de départ du délai de rétractation nécessairement fixé au jour de la vente et non du service).

Le contrat mixte, principalement porté à la connaissance du médiateur, est le contrat de vente de matériel et de son installation qui comporte 2 volets, un contrat de fourniture du matériel et un contrat de prestations relatif à sa pose, chacun de ces volets obéissant à un régime juridique qui lui est propre. En principe, le manquement contractuel à l'une ou l'autre des obligations souscrites ne crée pas en principe de problème juridique spécifique, sauf dans le cas où ce manquement contractuel concerne l'installation du matériel vendu.

Deux situations conflictuelles se rencontrent en pratique lorsque le consommateur n'obtient pas satisfaction concernant l'installation du matériel en raison du retard des travaux ou de leur mauvaise exécution :

- soit le consommateur adopte la stratégie précédemment décrite consistant à réclamer le remboursement du contrat dans son ensemble en révoquant unilatéralement le contrat
- soit le consommateur décide, généralement sans en avertir préalablement son contractant, de modifier unilatéralement et rétroactivement le contrat en confiant les travaux d'installation du matériel non effectués ou défectueux à une autre entreprise, tiers au contrat, dont il demande à son contractant initial, au titre de sa défaillance contractuelle qui l'a obligé à refaire en partie le contrat, le remboursement du prix qui lui a été facturé.

Ces exemples sont donnés pour souligner le besoin d'informer le consommateur, non seulement sur les règles de protection qui lui sont spécifiques, mais aussi sur les règles de base du droit des contrats dont il ne maîtrise pas les mécanismes.

1-2- Délai de livraison, retour du produit livré

A propos de la livraison se pose la question de savoir sur qui pèse, acheteur ou vendeur, la responsabilité du retour du produit livré au consommateur.

Le principe gouvernant la matière est posé dans l'article L .216-2 du code de la consommation pour lequel tout risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où il prend physiquement possession de la chose vendue.

Les mots importants sont « en possession » qui marque le transfert de propriété.

D'où la nécessité de vérifier si le consommateur a été ou non en possession du bien lorsqu'il a retourné le colis, ce qui pose la question de savoir, surtout si le colis a été reçu dans un point relais, si le colis a été réexpédié après avoir été ouvert ou non.

Certaines CGV sont à retenir car elles contiennent une clause propre à écarter cette question en stipulant, soit que tout retour prépayé par le vendeur est sous sa responsabilité, soit que le consommateur a la possibilité de contacter le service clients de l'enseigne dans les 3 jours ouvrés après réception et ouverture des produits abîmés pour en demander par retour l'échange.

2- les garanties en droit de la consommation

Pour rappel, les produits achetés (en magasin ou en e-commerce) par un consommateur à un vendeur professionnel, dispose de trois types de garanties :

1-1- Garantie légale de conformité (art.L.217-1 à L.217-14 du code de la consommation)

Le droit de la consommation a fait de la garantie légale de conformité une obligation légale à la charge du vendeur professionnel garantissant le défaut du produit présumé exister dans les 2 ans à compter de sa livraison, sauf preuve contraire.

Outre la garantie légale, d'autres garanties conventionnelles que sont la garantie commerciale du fabricant et la garantie commerciale éventuelle du vendeur sont également proposées au consommateur.

Pour gouverner le choix du consommateur entre ces garanties et inscrire comme garantie première, la garantie de conformité, le code de la consommation édicte dans son article L.217-22 que la garantie commerciale du vendeur doit indiquer qu'elle s'applique sans préjudice du droit du consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité.

Ce texte consacre le principe de la primauté de la garantie légale de conformité qui, étant d'ordre public, ne peut être écartée.

Ce principe reste cependant, inaperçu par le consommateur qui recourt fréquemment à la garantie commerciale du fabricant, indiquée sur la fiche produit ou le bon de garantie sans faire l'effort de lire les CGV du vendeur sur lesquelles il est mentionné en général, que la garantie commerciale doit ajouter, à la garantie légale, sans rien lui retrancher.

Ce n'est qu'après le refus du fabricant de faire jouer sa garantie que le consommateur se retourne contre le vendeur.

Ce dernier sollicitera alors une expertise auprès du fabricant afin de déterminer si le produit est défectueux, à l'issue de laquelle le fabricant confirmera le plus souvent sa décision préalable, mentionnant l'absence de tout défaut ou son exclusion du domaine de la garantie.

Une information rappelant la hiérarchie entre les garanties et la primauté de la garantie légale de conformité serait utile avec comme précision que le consommateur conserve la faculté, que n'a pas le vendeur, d'écarter cette garantie de conformité et de choisir la garantie commerciale.

1-2- Garantie légale des vices cachés (Art.1641 à 1649 du code civil)

La garantie légale des vices cachés couvre les défauts cachés existants au moment de l'achat et qui rendent le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou le diminuent tellement que le consommateur ne l'aurait pas acheté ou bien à un prix moindre.

Lorsque le consommateur invoque la garantie des vices cachés, son dossier se prêtera difficilement à la médiation.

En effet, même si le choix des parties peut différer en médiation, de ce que la loi a coutume d'offrir, tout en restant dans le cadre légal, il est souvent très difficile dans ce genre de dossier, de trouver des solutions qui satisfassent les intérêts mutuels de chacune des parties.

En effet, dans ce type de procédure, le consommateur devra systématiquement démontrer l'existence d'un vice caché. A savoir que le défaut n'était pas apparent au moment de l'achat, que le vice caché rendait le bien inutilisable, entièrement ou partiellement et que le vice ait existé au moment de l'achat.

Ensuite, le consommateur devra démontrer en quoi le vice allégué rend impropre à l'usage auquel était destiné le bien, ou en diminuait tellement le prix qu'il ne l'aurait pas acquis ou alors à moindre prix,

Les règles de droit sont régulièrement rappelées en la matière.

1-3- La Garantie commerciale (ou garantie contractuelle)

Elle est une garantie supplémentaire (extension de garantie) proposée par le vendeur ou le fabricant. Cette garantie est facultative. Elle peut être gratuite ou payante et sa durée est déterminée dans le contrat de vente.

La garantie commerciale ne remplace pas la garantie légale de conformité, ni la garantie des vices cachés. C'est un contrat dans lequel le professionnel, le vendeur ou le fabricant, garantit la réparation, le remplacement ou le remboursement du bien en cas de défaut.

Une autre information pourrait mentionner que la garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité.

En effet, les contrats de garantie commerciale doivent mentionner l'existence de la garantie de conformité et informer que la garantie commerciale s'applique en plus des droits dont le consommateur bénéficie déjà au titre des garanties légales.

Pourtant, selon une enquête menée par la DGCCRF dans les secteurs des produits électroniques grand public et de l'électroménager, les résultats ont révélé un défaut d'information claire sur les garanties légales de conformité et commerciales.

B - Révision des directives Européennes : Les principales évolutions

1 - Directive UE 2025/2647 du 16 décembre 2025 : révision de la directive 2013/11 UE

L'Union européenne est venue modifier sa directive de 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation afin de mieux répondre aux besoins des consommateurs, face au marché numérique et au commerce international.

En 2013, l'Union européenne avait adopté conjointement une directive (Dir. 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement, JOUE 18 juin) et un règlement (Règl. [UE] n° 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, JOUE 18 juin) afin de favoriser la mise en place et le développement « d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » au fonctionnement harmonisé.

Avait d'ailleurs, été introduite par le Règlement du 21 mai 2013, la plateforme ODR qui devait permettre au consommateur de trouver une solution alternative au juge, directement en ligne. Cette plateforme s'est néanmoins révélée ineffective car peu connue des consommateurs, et donc trop peu saisie.

En outre devant son coût de fonctionnement, l'Union européenne a décidé d'y mettre fin et de la remplacer par un outil numérique interactif « qui orientera les consommateurs vers des solutions de recours adaptés à leur situation.

Deux facteurs ont contribué à changer les modes de consommation et par ricochet les litiges y afférant : le numérique et la globalisation. Ces facteurs ont conduit à la nouvelle directive (UE) 2025/2647 du 16 décembre 2025 .

• **La nouvelle directive vient d'ores et déjà élargir le champ d'application des modes de règlement alternatifs des litiges de consommation dont le but est de tenter de les rendre plus efficaces.**

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 avait pour champ d'application les litiges concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de services conclus entre un professionnel et un consommateur (Dir. 2013/11/UE, art. 2). Le champ visé était donc celui des litiges contractuels.

Or, la nouvelle directive de 2025 va plus loin. Elle étend le champ d'application matériel aux litiges nés dans la phase précontractuelle ou postérieurement à sa résiliation (publicité trompeuse, mauvaise information précontractuelle).

La directive est désormais claire sur cette application, puisque son article 2, § 1er, indique que le règlement extrajudiciaire est possible pour « des obligations découlant de la phase précontractuelle ».

Cette extension du champ matériel porte également sur les contrats conclus par la transmission de ses données personnelles par le consommateur, en lieu et place du paiement d'un prix. (ex : les plateformes proposant des contenus ou services numériques en échange des données personnelles du consommateur)

Mais c'est surtout sur le champ d'application territorial que la directive marque la différence. Les contrats transfrontières se sont fortement développés avec l'essor des contrats en ligne.

En effet, avec l'essor du numérique dans la consommation et la multiplication des plateformes proposant des produits ou des services, il est désormais courant que les consommateurs concluent des contrats avec des professionnels qui se situent au-delà du territoire européen, dans un pays tiers.

Se pose alors pour ces consommateurs transnationaux, les délicates questions de droit international.

La nouvelle directive tente de pallier cette difficulté en étendant le champ géographique aux opérateurs situés hors de l'Union Européenne dont l'activité est dirigée vers les consommateurs situés dans l'Union Européenne

Néanmoins, les états membres vont avoir la lourde tâche de garantir le bon de fonctionnement de la médiation, éventuellement d'identifier les obstacles rencontrés (transpositions des directives différentes d'un pays à l'autre, interprétation des termes juridiques d'un pays à l'autre, nouvelle législation dans un pays, etc.) et de trouver des solutions concrètes pour harmoniser les règles de protection des consommateurs dans l'esprit du marché européen.

Pour ce faire, les États membres devront veiller à ce que les litiges soient notamment soulis à des points de contacts ADR.

- **La nouvelle directive vient également renforcer la participation des professionnels**

Parmi les principales évolutions, les professionnels seront désormais tenus de répondre dans un délai de 20 jour ouvrable à une demande de médiation. Cette obligation permettrait d'accélérer le traitement des litiges et d'éviter les blocages.

En l'absence de réponse dans le délai imparti, le silence pourra être interprété comme un refus d'entrer en médiation, mettant ainsi fin au processus de médiation.

Cette obligation n'est pas sans conséquences.

D'une part, rendre la participation obligatoire pour les professionnels va à l'encontre du droit français qui lui instaure une médiation volontaire.

D'autre part, la médiation est définie avant tout comme un processus permettant de rétablir une communication qui se serait dégradée voire rompue entre différentes personnes. Il s'agit de cheminer vers l'autre, de trouver avec l'autre une solution au différend qui oppose les parties à la médiation.

C'est précisément l'engagement des parties qui permet d'ouvrir un espace de confiance, de bienveillance et finalement d'accord durable.

Comment pourrait-on imaginer une telle démarche si l'une des parties, voire les deux étaient obligées ?

De surcroît, la médiation repose sur la volonté des parties. Sans adhésion spontanée, le processus pourrait devenir une simple formalité voire une contrainte supplémentaire pour le professionnel.

Le professionnel pourrait percevoir la médiation comme une charge supplémentaire dans un contexte déjà perçu comme contraignant mais pourrait également fuir définitivement le dispositif étant précisé en tout état de cause, que le professionnel peut à tout moment, sortir de la médiation.

2- La directive UE 2024/825 dite « Empowering Consumers for the Green Transition »

La directive poursuit un double objectif : d'une part, elle souhaite renforcer la protection des consommateurs afin de leur permettre d'effectuer des choix de consommation plus durables et éclairés.

D'autre part, elle tend à limiter les situations de concurrence déloyale fondées sur des allégations environnementales.

Le texte qui modifie les directives 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales et 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, devait être transposée par les Etats Membres au plus tard le 27 mars 2025 et doit être applicable à compter du 27 septembre 2026.

En droit français, sa transposition a été initiée dans le cadre d'un projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union Européenne (DDADUE).

Ce projet de loi DDADUE renforce notamment l'information précontractuelle relative aux garanties en transposant la directive UE 2024/825 dite « Empowering Consumers ».

Aussi, l'information sur la garantie légale de conformité devra désormais être présentée dans une notice standardisée au niveau européen. Elle a notamment pour but de clarifier les droits des consommateurs sur la garantie légale de conformité et de fournir des orientations pratiques sur les droits auxquels elle est assortie.

La garantie est désignée sous l'expression de « GARANTIE LEGALE ».

De même, un label harmonisé attestant de l'existence d'une garantie commerciale de durabilité sera mis en place pour permettre une meilleure identification par le consommateur. Le label harmonisé représente une garantie commerciale volontaire de durabilité, offerte par les fabricants qui souhaitent garantir aux consommateurs la durabilité de leurs produits.

La garantie commerciale est baptisée « GARAN ».

Ces outils d'informations devront être accessibles aux consommateurs, avant l'achat, que ce soit en magasin, sur une fiche-produit ou sur l'emballage.

L'un des apports majeurs de cette nouvelle réglementation est donc d'instaurer un langage visuel commun à tous les pays de l'Union Européenne. En rendant obligatoires une notice structurée pour la garantie légale et une étiquette uniforme pour la garantie commerciale, l'Union Européenne cherche à créer un socle d'information fiable pour chaque consommateur.

La présentation de ces éléments visuels a d'ailleurs, déjà été adoptée par la Commission Européenne par son règlement d'exécution (UE)2025/1960 et entrera en vigueur à partir du 27 septembre 2026.

La maquette et le contenu de la notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et du label harmonisé pour la garantie commerciale se trouvent établis en annexe I et II du règlement d'exécution de la commission européenne rendue le 25 septembre 2025.

Les litiges relatifs à la réparation des préjudices supplémentaires découlant de la non-conformité du produits.

La garantie de conformité vise avant tout le défaut rendant le produit vendu non conforme à l'usage auquel il est destiné.

En cas défaut de conformité, les différents modes de recours offerts au consommateur sont, dans une première étape, la réparation ou le remplacement du produit et dans une seconde étape, si ces modes ne sont pas envisageables, la réduction du prix ou la résolution du contrat pour le remboursement du prix.

Outre ces modes de recours, la garantie de conformité n'exclue pas, selon l'article L.217-8 du code de la consommation, la possibilité pour le consommateur de demander des dommages et intérêts pour réparer les préjudices subis du fait du défaut sur la base du droit commun de la responsabilité contractuelle.

Deux questions se posent au médiateur :

- quels sont les dommages recevables
- quels sont les dommages réparables

* - "l'auteur déclare ne pas avoir utilisé l'IA pour la rédaction de ce rapport", c'est un logiciel de présentation.



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 25.9.2025
C(2025) 6471 final

ANNEXES 1 to 2

ANNEXES

du

règlement d'exécution (UE) .../... de la Commission

sur la maquette et le contenu de la notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et du label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité

ANNEXE I

NOTICE HARMONISÉE SUR LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

La maquette et le contenu de la notice harmonisée visée à l'article 1^{er} sont établis comme suit:



GARANTIE LÉGALE

Protection offerte par la garantie légale minimale de deux ans sur des biens vendus dans l'Union européenne.

Les consommateurs peuvent faire valoir leurs droits au titre de la garantie légale de conformité, par exemple si les biens:

- ✓ ne correspondent pas à la description;
- ✓ ne fonctionnent pas comme prévu.

Les vendeurs sont responsables de tout défaut de conformité qui existait au moment de la livraison des biens et qui apparaît pendant la période de garantie légale. Les vendeurs se trouvant dans une telle situation sont tenus de proposer:

- ✓ une **réparation gratuite** ou un **remplacement gratuit**;
- ✓ dans certains cas, une **réduction de prix** ou un **remboursement intégral**.

Dans certains pays, la période de garantie légale est plus longue. Pour les biens d'occasion, une période plus courte peut s'appliquer, mais elle ne peut être inférieure à un an.

Pour en savoir plus sur vos droits dans un pays donné, scannez le code QR ci-dessous ou consultez le vendeur.



europa.eu/youreurope/garanties

Que faire si vous recevez des biens non conformes:

- 1 contactez le vendeur dès que possible pour signaler le problème;
- 2 fournissez une preuve d'achat, telle qu'un reçu, une facture ou un relevé bancaire.



Les vendeurs et les producteurs peuvent également offrir des garanties commerciales, qui s'appliquent indépendamment de la garantie légale. Par exemple, il se peut que votre bien affiche ce label GARAN, représentant une **garantie commerciale de durabilité** offerte par le producteur sans frais supplémentaires et s'appliquant à l'ensemble du bien.



GARANTIE LÉGALE

Protection offerte par la garantie légale minimale de deux ans sur des biens vendus dans l'Union européenne.

Les consommateurs peuvent faire valoir leurs droits au titre de la garantie légale de conformité, par exemple si les biens:

- ✓ ne correspondent pas à la description;
- ✓ ne fonctionnent pas comme prévu.

Les vendeurs sont responsables de tout défaut de conformité qui existait au moment de la livraison des biens et qui apparaît pendant la période de garantie légale. Les vendeurs se trouvant dans une telle situation sont tenus de proposer:

- ✓ une **réparation gratuite** ou un **remplacement gratuit**;
- ✓ dans certains cas, une **réduction de prix** ou un **remboursement intégral**.

Dans certains pays, la période de garantie légale est plus longue. Pour les biens d'occasion, une période plus courte peut s'appliquer, mais elle ne peut être inférieure à un an.

Pour en savoir plus sur vos droits dans un pays donné, scannez le code QR ci-dessous ou consultez le vendeur.



europa.eu/youreurope/garanties

Que faire si vous recevez des biens non conformes:

- 1 contactez le vendeur dès que possible pour signaler le problème;
- 2 fournissez une preuve d'achat, telle qu'un reçu, une facture ou un relevé bancaire.

GARAN ✓

Les vendeurs et les producteurs peuvent également offrir des garanties commerciales, qui s'appliquent indépendamment de la garantie légale. Par exemple, il se peut que votre bien affiche ce label GARAN, représentant une **garantie commerciale de durabilité** offerte par le producteur sans frais supplémentaires et s'appliquant à l'ensemble du bien.

Remarques:

- (1) Aucun des éléments de la notice harmonisée ne peut être modifié.

- (2) Les couleurs de référence de la notice sont:
- a. Bleu: Pantone Reflex Blue C, CMJN: C:100 % M:80 % J:0 % N:0 %, RVB: R:0 % V:51 % B:153 %, HEX: #003399;
 - b. Jaune: Pantone Yellow C, CMJN: C:0 % M:0 % J:100 % N:0 %, RVB: R:255 % V:237 % B:0 %, HEX: #FFED00;
 - c. Noir: Pantone Black 6 C, CMJN: Noir, RVB: R:0 % V:0 % B:0 %, HEX: #000000;
 - d. Blanc: Pantone 000C, CMJN: Blanc, RVB: R:255 % V:255 % B:255 %, HEX: #FFFFFF.
- (3) Le code QR conduit à la section du portail «Your Europe» consacrée à la garantie légale de conformité, dans la langue concernée. Le code QR doit pouvoir être scanné dans des conditions normales d'éclairage au moyen d'un appareil mobile standard.
- (4) Pour les contrats autres que des contrats à distance conclus par l'intermédiaire d'une interface en ligne, la notice harmonisée peut être en couleur (CMJN) ou en noir et blanc. La taille minimale de la notice harmonisée est A4, mais elle peut être imprimée dans des formats plus grands (A3, A2, A1).
- (5) Pour les contrats à distance conclus par l'intermédiaire d'une interface en ligne, la notice harmonisée sur la garantie légale de conformité est en couleur (RVB).

ANNEXE II

LABEL HARMONISÉ POUR LA GARANTIE COMMERCIALE DE DURABILITÉ

La maquette et le contenu du label harmonisé visé à l'article 2 sont établis comme suit:

GARAN 		
Brand/Trademark	Model identifier	
XX 		
BG Гаранция от производителя в години CS Záruka výrobce v letech DA Producentgarantiens varighed i år DE Herstellergarantie in Jahren EL Εγγύηση παραγωγού σε έτη EN Producer guarantee in years ES Garantía del productor en años ET Tootja garantii aastates FI Tuottajan takuu vuosina FR Garantie du producteur en années GA Rátháíocht an táirgeora de réir blianta HR Jamstvo proizvođača u godinama HU Gyártói jótállás években IT Garanzia del produttore in anni LT Gamintojo garantija metais LV Ražotāja garantija gados MT Garanzija tal-produttur fi snin NL Producentengarantie in jaren PL Gwarancja producenta w latach PT Garantia do produtor em anos RO Garanția producătorului în ani SK Záruka výrobcu v rokoch SL Garancija proizvajalca v letih SV Tillverkarens garanti i antal år		

GARAN 		
Brand/Trademark	Model identifier	
XX 		
BG Гаранция от производителя в години CS Záruka výrobce v letech DA Producentgarantiens varighed i år DE Herstellergarantie in Jahren EL Εγγύηση παραγωγού σε έτη EN Producer guarantee in years ES Garantía del productor en años ET Tootja garantii aastates FI Tuottajan takuu vuosina FR Garantie du producteur en années GA Rátháíocht an táirgeora de réir blianta HR Jamstvo proizvođača u godinama HU Gyártói jótállás években IT Garanzia del produttore in anni LT Gamintojo garantija metais LV Ražotāja garantija gados MT Garanzija tal-produttur fi snin NL Producentengarantie in jaren PL Gwarancja producenta w latach PT Garantia do produtor em anos RO Garanția producătorului în ani SK Záruka výrobcu v rokoch SL Garancija proizvajalca v letih SV Tillverkarens garanti i antal år		

Remarques:



- (1) Les éléments suivants ne peuvent pas être modifiés:
- I) l'intitulé du label;
 - II) le rappel visuel de l'existence de la garantie légale de conformité;
 - III) le code QR menant à la page suivante du portail «Your Europe»: <https://europa.eu/youreurope/commercial-guarantee-durability/index.htm>;
 - IV) le symbole calendrier signifiant «ans»;
 - V) la traduction de «Garantie du producteur en années» dans toutes les langues officielles de l'Union européenne.

Les éléments suivants peuvent être modifiés:

- VI) les lettres «XX» sont remplacées par la durée, en années, de la garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur;
- VII) les mots «Brand/Trademark» sont remplacés par le nom du producteur qui offre la garantie commerciale de durabilité;
- VIII) les mots «Model identifier» sont remplacés par la référence du modèle pour lequel le producteur offre la garantie commerciale de durabilité.

- (2) Les couleurs de référence du label sont:
- a) Bleu: Pantone Reflex Blue C, CMJN: C:100 % M:80 % J:0 % N:0 %, RVB: R:0 % V:51 % B:153 %, HEX: #003399;
 - b) Jaune: Pantone Yellow C, CMJN: C:0 % M:0 % J:100 % N:0 %, RVB: R:255 % V:237 % B:0 %, HEX: #FFED00;
 - c) Noir: Pantone Black 6 C, CMJN: Noir, RVB: R:0 % V:0 % B:0 %, HEX: #000000;
 - d) Blanc: Pantone 000C, CMJN: Blanc, RVB: R:255 % V:255 % B:255 %, HEX: #FFFFFF.
- (3) Pour les contrats autres que des contrats à distance conclus par l'intermédiaire d'une interface en ligne, la taille minimale du label est de 95 x 100 mm. Les tailles de police pour cette taille minimale du label sont de 7 pt pour les traductions, 9 pt pour les inscriptions «Brand/Trademark» et «Model identifier» et 80 pt pour l'inscription «XX», le nombre représentant la durée en années. Lorsque le label est affiché dans une plus grande taille, il apparaît dans son entièreté, sans distorsion, modification ou séparation de ses éléments constitutifs.
- (4) Pour les contrats autres que des contrats à distance conclus par l'intermédiaire d'une interface en ligne, le label harmonisé peut être en couleur ou en noir et blanc.
- (5) Pour les contrats à distance conclus par l'intermédiaire d'une interface en ligne, le label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité est en couleur.
- (6) La police de caractères, y compris pour les champs modifiables du label, est Inter (Regular, SemiBold et ExtraBold).
- (7) Le code QR doit pouvoir être scanné dans des conditions normales d'éclairage au moyen d'un appareil mobile standard.

Pour les contrats à distance conclus par l'intermédiaire d'une interface en ligne, le label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité peut être affiché sous la forme d'un affichage imbriqué, comme suit:



Remarques:

- (1) Les lettres «XX» sont remplacées par la durée, en années, de la garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur.
- (2) Si un affichage imbriqué est utilisé, le label harmonisé apparaît dans son entièreté au premier clic de souris, au premier passage de la souris ou à la première expansion sur écran tactile.



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 25.9.2025
C(2025) 6471 final

RÈGLEMENT D'EXÉCUTION (UE) .../... DE LA COMMISSION

du 25.9.2025

sur la maquette et le contenu de la notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et du label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité

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

RÈGLEMENT D'EXÉCUTION (UE) .../... DE LA COMMISSION

du 25.9.2025

sur la maquette et le contenu de la notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et du label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité

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

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil¹, et notamment son article 22 *bis*, paragraphes 2 et 4,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la directive (UE) 2024/825 du Parlement européen et du Conseil², vise, entre autres, à sensibiliser davantage les consommateurs à leurs droits afin qu'ils prennent des décisions d'achat plus durables et à stimuler à la fois la demande et l'offre de biens plus durables. À cette fin, la directive 2011/83/UE établit une notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et un label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité, permettant aux consommateurs de prendre des décisions éclairées.
- (2) Alors que la garantie légale de conformité et la garantie commerciale de durabilité sont deux types indépendants de garanties, la notice harmonisée et le label harmonisé sont conçus pour se compléter et incluent des références croisées qui mettent en évidence les différences entre les deux types de garanties. La notice harmonisée est une notice obligatoire au point de vente, destinée à sensibiliser les consommateurs à leurs droits au titre de la garantie légale. À l'inverse, le label harmonisé représente une garantie commerciale volontaire de durabilité, offerte par les producteurs qui souhaitent garantir aux consommateurs la durabilité de leurs produits.
- (3) L'article 5, paragraphe 1, point e), et l'article 6, paragraphe 1, point l), de la directive 2011/83/UE exigent des professionnels qu'ils rappellent aux consommateurs, avant qu'ils ne soient liés par un contrat ou toute offre correspondante, l'existence de la garantie légale de conformité pour les biens. Ce rappel doit contenir les principaux éléments de la garantie, notamment sa durée minimale de deux ans et une référence générale à la possibilité que la durée de la garantie légale de conformité soit plus longue en vertu du droit national. Ces informations doivent être mises à la disposition

¹ JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>.

² Directive (UE) 2024/825 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et grâce à une meilleure information (JO L, 2024/825, 6.3.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/825/oj>).

du consommateur de manière bien visible, au moyen de la notice harmonisée visée à l'article 22 *bis*, paragraphes 1 et 3, de la directive 2011/83/UE.

- (4) Afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre leurs droits en ce qui concerne les principaux éléments de la garantie légale de conformité, il convient que la notice harmonisée leur rappelle les situations fréquentes dans lesquelles ils peuvent invoquer ces droits.
- (5) La notice harmonisée sur la garantie légale de conformité doit rappeler aux consommateurs les voies de recours dont ils disposent en cas de non-conformité des biens et expliquer que les vendeurs sont tenus de prévoir de tels recours sous certaines conditions. La notice doit également inclure une référence générale à la possibilité que la durée de la garantie légale de conformité soit plus longue en vertu du droit national. En outre, la notice doit contenir des informations pratiques sur les mesures que les consommateurs peuvent prendre lorsqu'ils ont reçu des biens non conformes et indiquer où ils peuvent trouver des informations supplémentaires.
- (6) Pour veiller à ce que les consommateurs comprennent parfaitement la différence entre la garantie légale de conformité et les garanties commerciales, la notice harmonisée sur la garantie légale de conformité doit également indiquer que les vendeurs et les producteurs peuvent en outre offrir des garanties commerciales, y compris une garantie commerciale de durabilité.
- (7) Un bon indicateur de durabilité d'un bien est la garantie commerciale de durabilité offerte par un producteur conformément à l'article 17 de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil³. Par cette garantie commerciale de durabilité, le producteur s'engage vis-à-vis du consommateur à ce que le bien garde ses fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal pendant une période déterminée.
- (8) Lorsqu'un producteur offre une garantie commerciale de durabilité sans frais supplémentaires pour un bien donné, couvrant l'ensemble du bien et d'une durée de plus de deux ans, et met cette information à disposition du professionnel, l'article 5, paragraphe 1, point e *bis*), et l'article 6, paragraphe 1, point l *bis*), de la directive 2011/83/UE exigent du professionnel qui vend le bien qu'il informe les consommateurs de l'existence et de la durée de cette garantie commerciale, tout en rappelant aux consommateurs qu'ils bénéficient également de la garantie légale de conformité. Ces informations doivent être mises à la disposition du consommateur de manière bien visible, au moyen de la notice harmonisée visée à l'article 22 *bis*, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE.
- (9) L'article 22 *bis*, paragraphe 5, de la directive 2011/83/UE exige que la notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et le label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité soient facilement reconnaissables et compréhensibles pour les consommateurs, tout en étant faciles à utiliser et à reproduire pour les professionnels. À cette fin, la Commission a consulté des groupes représentatifs de parties prenantes et réalisé un essai sur le terrain auprès de groupes représentatifs de

³ Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).

consommateurs, qui ont contribué à la maquette et au contenu finals de la notice harmonisée et du label harmonisé.

- (10) La notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et le label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité doivent comporter un code QR qui oriente les consommateurs vers des informations supplémentaires utiles sur le portail «Your Europe», conformément au règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil⁴.
- (11) Le code QR de la notice harmonisée doit orienter les consommateurs vers des informations plus détaillées sur leurs droits en vertu du droit de l'Union conférés par la garantie légale de conformité, telle qu'établie par la directive (UE) 2019/771. Étant donné qu'il est important que les consommateurs aient connaissance de leurs droits dans chaque pays sur la base de la garantie légale de conformité, le code QR doit donner accès aux portails des États membres où des informations plus détaillées sont disponibles.
- (12) Compte tenu de l'espace limité disponible sur le label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité, le code QR figurant sur ce label doit orienter les consommateurs vers des informations plus détaillées. Ces informations doivent expliquer que le label harmonisé représente une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur pour un bien particulier, sans frais supplémentaires pour le consommateur, et qu'il couvre l'ensemble du bien, et pas seulement l'un de ses composants, pour une durée de plus de deux ans.
- (13) Pour que la notice harmonisée et le label harmonisé puissent être facilement utilisés et reproduits par les professionnels, ils peuvent être en couleur ou en noir et blanc lorsqu'ils sont présentés comme des informations précontractuelles dans le cadre de contrats, autres que des contrats à distance conclus par l'intermédiaire d'une interface en ligne.
- (14) Dans le même temps, si le contrat doit être conclu par l'intermédiaire d'une interface en ligne, il convient que tant la notice que le label soient en couleur. Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le label peut être affiché dans un format imbriqué.
- (15) La maquette du label harmonisé est neutre sur le plan linguistique et assortie de traductions, ce qui permet aux professionnels et aux producteurs de toute l'Union de l'utiliser et de le reproduire facilement. Le label comporte l'intitulé «GARAN», qui fait référence au mot «garantie» dans plusieurs langues de l'Union; une coche indiquant que la durabilité du produit est garantie; un symbole de calendrier représentant la durée de la garantie commerciale de durabilité offerte; un rappel visuel de l'existence de la garantie légale de conformité; et un code QR donnant accès à des informations supplémentaires. Pour faciliter la compréhension par les consommateurs, la mention «Garantie du producteur en années» doit figurer au bas du label harmonisé, traduite dans toutes les langues officielles de l'Union. La Commission peut réexaminer et adapter le label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité si nécessaire, à la lumière de l'utilisation future du label, de la manière dont il est compris par les consommateurs et de la mise en œuvre d'autres instruments de l'Union.

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 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1724/oj>).

- (16) Étant donné que les États membres sont tenus d'appliquer les mesures transposant la directive (UE) 2024/825 à partir du 27 septembre 2026, il convient que le présent règlement devienne également applicable à partir de cette même date.
- (17) Les mesures prévues par le présent règlement sont conformes à l'avis du comité relatif à la directive visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Notice harmonisée sur la garantie légale de conformité

La notice harmonisée visée à l'article 22 *bis*, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE est conforme à la maquette et au contenu définis à l'annexe I du présent règlement.

Article 2

Label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité

Le label harmonisé visé à l'article 22 *bis*, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE est conforme à la maquette et au contenu définis à l'annexe II du présent règlement.

Article 3

Entrée en vigueur et application

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

Il est applicable à partir du 27 septembre 2026.

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

Fait à Bruxelles, le 25.9.2025

Par la Commission

La présidente

Ursula VON DER LEYEN



2025/2647

30.12.2025

DIRECTIVE (UE) 2025/2647 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 16 décembre 2025

modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite 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 ⁽¹⁾,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ a été adoptée afin de garantir que les consommateurs de l'Union ont accès à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de grande qualité pour régler les litiges de nature contractuelle résultant de la vente de biens ou de la fourniture de services par des professionnels établis dans l'Union à des consommateurs résidant dans l'Union. Elle prévoit la disponibilité de procédures de REL pour tous les types de litiges de consommation nationaux et transfrontaliers au sein de l'Union, en veillant à ce que les procédures de REL répondent à des normes de qualité minimales. Elle exige des États membres qu'ils surveillent les performances des entités de REL. Afin de sensibiliser davantage les consommateurs et de promouvoir le recours au REL, elle prévoit également que les professionnels doivent informer les consommateurs de la possibilité de régler leurs litiges par voie extrajudiciaire au moyen de procédures de REL.
- (2) En 2019, la Commission a publié un rapport sur l'application de la directive 2013/11/UE et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾, lequel a révélé que la directive 2013/11/UE a entraîné une couverture accrue des marchés de consommation par des entités de REL de qualité dans l'ensemble de l'Union. Toutefois, le rapport a également indiqué que le recours aux procédures de REL par les consommateurs et les entreprises était insuffisant dans certains secteurs et dans certains États membres. Cela s'expliquait notamment par le faible niveau de sensibilisation des consommateurs et des professionnels à ces procédures dans les États membres où elles avaient été récemment introduites. Une autre raison tenait au manque de confiance des consommateurs et des professionnels à l'égard d'entités de REL non réglementées. Les données fournies par les autorités nationales compétentes au début de l'année 2022, ainsi que l'évaluation de la mise en œuvre de la directive 2013/11/UE réalisée en 2023, indiquent que le recours au REL est resté relativement stable, hormis une légère augmentation du nombre de plaintes liée à la pandémie de COVID-19. La plupart des parties prenantes consultées dans le cadre de cette évaluation ont confirmé que le manque de sensibilisation des consommateurs et le manque de compréhension des procédures de REL par ces derniers, le faible engagement des professionnels, les lacunes dans la couverture du REL dans certains États membres, les coûts élevés et la complexité des procédures nationales de REL, ainsi que les différences de compétences entre les entités de REL, sont des facteurs fréquents qui entravent le recours aux procédures de REL. Il existe d'autres obstacles aux procédures de REL transfrontalier, tels que l'utilisation de plus d'une langue et le manque de connaissance du droit applicable, ainsi que des difficultés spécifiques d'accès pour les consommateurs vulnérables.

⁽¹⁾ Avis du 23 avril 2024 (JO C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj>).

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 13 mars 2024 (JO C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj>) et position du Conseil en première lecture du 17 novembre 2025 (non encore parue au Journal officiel). Position du Parlement européen du 16 décembre 2025 (non encore parue au Journal officiel).

⁽³⁾ 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) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽⁴⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>).

- (3) Étant donné qu'au moins deux transactions en ligne sur cinq effectuées actuellement par des consommateurs résidant dans l'Union sont effectuées avec des professionnels établis dans des pays tiers, le champ d'application de la directive 2013/11/UE devrait être élargi afin de permettre aux professionnels de pays tiers qui souhaitent participer à une procédure de REL de le faire, lorsque ces professionnels de pays tiers dirigent leurs activités vers un ou plusieurs États membres, au sens du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁾ ou du règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁶⁾. La question de savoir si des professionnels de pays tiers dirigent leurs activités vers un ou plusieurs États membres peut être déterminée sur la base de toute circonstance pertinente, y compris de facteurs comme l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie généralement utilisées dans ces États membres; la possibilité de commander des produits ou des services; l'utilisation d'un domaine de premier niveau pertinent; la disponibilité d'une application dans la boutique d'applications nationale concernée; la diffusion de publicités à l'échelle locale ou dans une langue utilisée dans ces États membres; ou la gestion des relations avec la clientèle, par exemple la fourniture d'un service clientèle dans une langue utilisée généralement dans ces États membres. Les États membres devraient pouvoir fixer les conditions de la participation des professionnels de pays tiers aux procédures de REL, en particulier afin d'éviter qu'une charge excessive ne pèse sur les entités de REL. Ces conditions peuvent comprendre, notamment, le consentement du professionnel et du consommateur au règlement du litige sur la base du droit applicable dans l'État membre dans lequel l'entité REL est établie et le consommateur a sa résidence, et l'engagement du professionnel à se conformer aux règles de procédure de REL, y compris en matière de frais récurrents, le cas échéant.
- (4) La complexité des litiges de consommation a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 2013/11/UE. La numérisation des biens et des services ainsi que l'importance croissante du commerce électronique et de la publicité numérique dans la conclusion des contrats de consommation ont entraîné une augmentation du nombre de consommateurs exposés à des informations en ligne trompeuses et à des interfaces manipulatrices les empêchant de prendre des décisions d'achat en connaissance de cause. Il est donc nécessaire de préciser que les litiges de nature contractuelle découlant de la vente de biens ou de services incluent les litiges concernant le contenu numérique et les services numériques.
- (5) Lorsqu'un contrat est conclu entre un consommateur et un professionnel, le consommateur devrait pouvoir demander réparation au titre de la directive 2013/11/UE pour les pratiques qui lui ont été préjudiciables, que ce soit avant ou après la conclusion du contrat.
- (6) Le champ d'application matériel de la directive 2013/11/UE devrait couvrir, par exemple, des situations découlant de la phase précontractuelle lorsqu'un contrat a été conclu entre un consommateur et un professionnel, notamment lorsqu'un consommateur conclut un contrat sur la base d'une publicité trompeuse concernant un prix promotionnel spécifique, qui relèvent du champ d'application de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾. Parmi les autres exemples figurent des situations liées à la fourniture d'informations précontractuelles obligatoires, telle que prévue dans la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁸⁾, le droit à la transparence des tarifs des passagers et des tarifs de fret, tel que prévu dans le règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁹⁾, le droit de recevoir des informations préalables au voyage, tel que prévu dans le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁰⁾, le droit de recevoir des informations transparentes sur les conditions de détail applicables aux appels en itinérance et aux SMS, tel que prévu dans le règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹¹⁾, ou la fourniture d'informations précontractuelles relatives aux voyages à forfait, telle que prévue dans la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹²⁾.

⁽⁵⁾ Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj>).

⁽⁶⁾ Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽⁷⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁸⁾ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

⁽⁹⁾ Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

⁽¹⁰⁾ Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹¹⁾ Règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 115 du 13.4.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj>).

⁽¹²⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (7) Le fait de soumettre un litige à une entité de REL n'exclut pas la possibilité pour le consommateur de saisir un autre organisme, tel qu'une association de consommateurs ou une autorité publique chargée de l'application de la législation, et n'empêche pas non plus cet autre organisme de prendre les mesures appropriées pour lutter contre la pratique en question. Le cas échéant, les autorités publiques chargées de l'application de la législation et les entités de REL travaillent de manière complémentaire. Si les autorités publiques chargées de l'application de la législation peuvent contribuer de manière considérable aux recours des consommateurs en cherchant à obtenir des engagements en matière de mesures correctives en faveur des consommateurs et en facilitant les actions en dommages et intérêts, il est tout aussi important que les consommateurs puissent demander réparation par l'intermédiaire d'une entité de REL, sans préjudice des compétences des autorités publiques chargées de l'application de la législation.
- (8) Les droits des consommateurs et les obligations des professionnels à l'égard des consommateurs dans le cadre de contrats de vente et de service concernent également les situations dans lesquelles les consommateurs invoquent leurs droits en matière de garantie légale, conformément à la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil⁽¹³⁾. Des litiges peuvent également porter sur la phase contractuelle en ce qui concerne, entre autres, les clauses abusives prévues dans la directive 93/13/CEE du Conseil⁽¹⁴⁾, le droit de changer de fournisseur de services de traitement de données prévu dans le règlement (UE) 2023/2854 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁵⁾, les droits des passagers et des voyageurs prévus dans la directive (UE) 2015/2302 ou les droits généraux des consommateurs prévus dans la directive 2011/83/UE.
- (9) Les droits des consommateurs et les obligations des professionnels à l'égard des consommateurs dans le cadre de contrats de vente et de service peuvent également donner lieu à des litiges survenant après la cessation du contrat. Tel est le cas, entre autres, en ce qui concerne l'obligation des professionnels de s'abstenir d'utiliser des contenus fournis ou créés par le consommateur, prévue dans la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁶⁾.
- (10) Compte tenu du caractère d'harmonisation minimale de la directive 2013/11/UE, les États membres ont le droit d'appliquer des procédures de REL aux litiges concernant d'autres droits prévus par le droit de l'Union et le droit national, tels que les droits découlant des articles 101 et 102 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. En outre, il appartient aux États membres de déterminer quelle entité de REL est compétente pour quel type de litige.
- (11) Lorsqu'un litige survient entre le fournisseur d'une plateforme en ligne et un bénéficiaire de ce fournisseur de services au sujet des activités de ce fournisseur consistant à modérer des contenus illicites ou préjudiciables sur sa plateforme, l'article 21 du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁷⁾ relatif au règlement extrajudiciaire des litiges s'applique, sous réserve de l'article 2, paragraphe 4, dudit règlement, étant donné que l'article 21 dudit règlement établit des règles plus détaillées en ce qui concerne ces litiges.
- (12) Les définitions figurant dans la directive 2013/11/UE devraient tenir compte du champ d'application de la directive 2013/11/UE, tel qu'il est étendu par la présente directive modificative.
- (13) Les contenus numériques et les services numériques sont souvent fournis en ligne dans le cadre de contrats en vertu desquels le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix mais fournit au professionnel des données à caractère personnel. La directive 2013/11/UE ne s'applique actuellement qu'aux contrats pour lesquels le consommateur paie ou s'engage à payer un prix. Par conséquent, elle exclut les contrats pour lesquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel sans s'acquitter d'un prix. Étant donné qu'il existe des contrats pour lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au lieu de s'acquitter d'un prix, il convient d'adapter les définitions de «contrat de vente» et de «contrat de service» et d'ajouter les définitions de «bien», de «contenu numérique» et de «service numérique».

⁽¹³⁾ Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).

⁽¹⁴⁾ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

⁽¹⁵⁾ Règlement (UE) 2023/2854 du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2023 concernant des règles harmonisées portant sur l'équité de l'accès aux données et de l'utilisation des données et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive (UE) 2020/1828 (règlement sur les données) (JO L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj>).

⁽¹⁶⁾ Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).

⁽¹⁷⁾ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (14) Les États membres devraient mettre en place des mesures promouvant la participation des professionnels et des consommateurs aux procédures de REL. Ces mesures pourraient être de nature financière ou non financière. Les mesures de nature non financière pourraient comprendre des campagnes d'information ou des certificats de participation. Les mesures de nature financière pourraient, par exemple, prendre la forme de frais ou de traitement préférentiels pour les professionnels qui respectent les règles, d'une participation sans frais pour les consommateurs et les professionnels, d'un remboursement des frais pour un certain nombre de procédures de REL afin de faciliter la familiarisation avec les avantages que présentent ces procédures, d'une offre de programmes de formation des salariés, et d'un cofinancement de la création d'entités sectorielles de REL.
- (15) La directive 2013/11/UE autorise déjà les États membres à adopter des mesures nationales rendant obligatoire la participation des professionnels aux procédures de REL, à condition que ces mesures nationales n'empêchent pas les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. Plusieurs États membres ont déjà adopté des mesures nationales visant à rendre obligatoire la participation des professionnels aux procédures de REL dans certains secteurs spécifiques de l'économie. La participation obligatoire dans des secteurs spécifiques a été bénéfique tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Elle contribue à accroître la confiance des professionnels dans le système de REL, et ceux-ci sont donc plus enclins à mettre en œuvre les décisions de REL. La participation obligatoire apporte également des avantages tangibles aux consommateurs, car elle facilite et accélère le règlement des litiges avec les professionnels et en réduit le coût, ce qui renforce la confiance des consommateurs dans les procédures de REL.
- (16) Lorsqu'ils établissent et mettent en œuvre des mesures visant à promouvoir la participation des professionnels et des consommateurs aux procédures de REL, les États membres devraient accorder une attention particulière à certains secteurs d'activité présentant un faible taux de participation des professionnels aux procédures de REL, ainsi qu'aux pratiques des secteurs dans lesquels les consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes, comme en attestent les données et statistiques disponibles sur les plaintes. Cela est particulièrement le cas dans le secteur des transports et du tourisme, en particulier dans le domaine des droits des passagers aériens. En lieu et place des mesures visant à promouvoir la participation des professionnels aux procédures de REL dans ces secteurs, les États membres devraient pouvoir introduire la participation obligatoire aux procédures de REL des professionnels de ces secteurs.
- (17) Afin de veiller à ce que les procédures de REL soient bien adaptées à l'ère numérique dans laquelle la communication a lieu en ligne, y compris dans un contexte international, il est nécessaire de garantir des procédures rapides et équitables pour tous les consommateurs. Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL établies sur leur territoire disposent des compétences pour proposer des procédures de REL pour des litiges entre des professionnels établis en dehors de l'Union et des consommateurs résidant sur leur territoire respectif.
- (18) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres sont tenus de veiller à ce que les procédures de REL soient disponibles et facilement accessibles en ligne et hors ligne. Les États membres devraient veiller à ce que, lorsque les entités de REL permettent aux consommateurs d'engager et de suivre des procédures de REL au moyen d'outils numériques, tels que des interfaces en ligne et des formulaires de plainte en ligne, ces outils puissent être utilisés par tous les consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables ou les consommateurs présentant divers degrés d'habileté numérique. Les entités de REL qui sont des organismes publics sont déjà couvertes par la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁸⁾. Il est important que les entités de REL qui sont des organismes privés s'efforcent de suivre les mêmes normes d'accessibilité chaque fois que cela est possible et réalisable.
- (19) Les États membres devraient veiller à ce que les personnes physiques chargées du REL possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit. À cette fin, les États membres devraient également veiller à ce que les entités de REL dispensent, lorsque cela est nécessaire, une formation aux personnes physiques chargées du REL. Ladite formation devrait être adaptée au niveau d'expertise réel et requis des personnes physiques chargées du REL.
- (20) Afin de se conformer à l'obligation d'introduire les plaintes et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne d'une manière traçable, les entités de REL devraient au moins être tenues d'accuser réception sur un support durable et de fournir les moyens d'identifier ces plaintes en vue de communications ultérieures.

⁽¹⁸⁾ Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public (JO L 327 du 2.12.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>).

- (21) Les progrès technologiques peuvent contribuer à l'automatisation du règlement des litiges, permettant ainsi d'atteindre une issue plus rapide et plus cohérente. Les moyens automatisés utilisés pour aider les entités de REL à parvenir à une issue peuvent entraîner certains risques de biais et d'opacité. Par conséquent, l'utilisation de ces moyens automatisés dans le processus décisionnel devrait être totalement transparente et les parties devraient être informées à l'avance de leur utilisation. En outre, les parties à une procédure de REL utilisant des moyens automatisés dans le processus décisionnel devraient pouvoir demander que l'issue de cette procédure soit réexaminée par une personne physique de l'entité de REL. Cette personne physique doit satisfaire aux exigences de la directive 2013/11/UE en ce qui concerne les compétences nécessaires, l'indépendance et l'impartialité. Le processus décisionnel devrait s'entendre comme comprenant les actions influençant les décisions de traiter ou non le litige et les décisions concernant l'issue du litige, et comme excluant les tâches purement administratives ou techniques.
- (22) Dans diverses situations, par exemple les annulations massives de vols pendant la pandémie de COVID-19, les procédures de REL se sont avérées être un mécanisme important pour traiter le nombre croissant de problèmes de consommation. Par conséquent, les États membres devraient autoriser les entités de REL à regrouper les affaires afin de rendre l'issue du REL cohérente pour les consommateurs victimes des mêmes pratiques illégales et plus économiquement efficaces pour les entités de REL et les professionnels, par exemple lorsque le regroupement d'affaires mène à un règlement du litige plus rapide et plus cohérent. Les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs soient informés de ce regroupement afin qu'ils puissent décider s'ils souhaitent ou non participer à la procédure de REL impliquant un regroupement. Les États membres devraient également avoir la possibilité de fixer des conditions supplémentaires pour le regroupement d'affaires. Par exemple, les États membres devraient pouvoir prévoir que les consommateurs aient la possibilité de s'opposer au regroupement de leurs affaires ou que les consommateurs doivent donner leur consentement explicite pour le regroupement. Les États membres devraient également pouvoir déterminer si, en cas d'opposition ou d'absence de consentement explicite, la procédure de REL se poursuit sans regroupement ou est abandonnée. Parmi les conditions supplémentaires pourraient figurer des exigences relatives à un certain degré de similitude des affaires à regrouper. À cet égard, les États membres devraient avoir la possibilité d'adopter des règles sur la manière d'identifier des cas similaires aux fins d'un regroupement. Il est important de clarifier que l'obligation, pour les personnes physiques chargées du REL, de posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation énoncée dans la directive 2013/11/UE, telle que modifiée par la présente directive, s'applique également dans le domaine du regroupement des affaires.
- (23) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL ne refusent pas de traiter des litiges lorsque des professionnels ont introduit des règles disproportionnées dans leurs systèmes internes de traitement des plaintes qui doivent être suivies avant qu'une plainte puisse être transmise à une entité de REL. Par exemple, dans certains secteurs du marché, certains consommateurs sont confrontés à des charges excessives telles que de multiples étapes obligatoires dans le traitement des plaintes ou l'obligation de prouver qu'ils ont contacté une partie spécifique du service après-vente du professionnel.
- (24) En vertu de la directive 2013/11/UE, les États membres peuvent introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation des professionnels au REL dans les secteurs qu'ils jugent appropriés, en plus de la législation sectorielle de l'Union qui prévoit la participation obligatoire des professionnels au REL. En tout état de cause, les États membres devraient veiller à ce qu'une fois qu'une entité de REL compétente décide d'examiner la plainte d'un consommateur conformément à ses règles de procédure, cette entité de REL contacte le professionnel concerné et l'invite à participer à la procédure de REL, que la participation du professionnel soit obligatoire ou non. Afin d'encourager la participation des professionnels aux procédures de REL et de garantir la rapidité et la régularité des procédures de REL, les professionnels établis dans l'Union devraient être tenus de répondre, dans un délai spécifique, aux demandes des entités de REL visant à déterminer s'ils acceptent de participer à la procédure de REL proposée. L'objectif de l'obligation de réponse est d'impliquer les professionnels dans la procédure de REL et de veiller à ce que les entités de REL et les consommateurs sachent si le professionnel participera ou non à la procédure de REL dans un cas particulier. Toutefois, une réponse du professionnel ne devrait pas être requise lorsque le droit applicable prévoit la participation obligatoire du professionnel à la procédure de REL ou lorsque le professionnel est contractuellement tenu de participer à la procédure de REL. Cela est sans préjudice de toute règle de procédure permettant aux entités de REL de clore l'affaire lorsque le professionnel ne participe pas à cette procédure de REL dans les délais fixés par la présente directive. De même, la réponse du professionnel ne devrait pas être requise lorsque l'entité de REL est habilitée à prendre une décision même lorsque le professionnel ne participe pas à la procédure de REL.
- (25) Le délai dont dispose le professionnel pour informer l'entité de REL de son intention de participer ou non à la procédure de REL ne devrait pas, en principe, dépasser vingt jours ouvrables. Toutefois, dans le cas d'un litige complexe ou dans des circonstances exceptionnelles, l'entité de REL devrait être habilitée à prolonger ce délai afin de donner au professionnel la possibilité d'analyser le litige de manière approfondie et de décider s'il participe à la procédure de REL. En tout état de cause, le délai ne devrait pas dépasser trente jours ouvrables. Le consommateur devrait être informé de la prolongation du délai, le cas échéant. Si un professionnel ne répond pas à l'entité de REL dans les délais prévus, cette entité de REL devrait avoir le droit de considérer l'absence de réponse du professionnel comme un refus de participer et clore l'affaire. L'entité de REL devrait informer le consommateur en conséquence.

- (26) Afin de réduire les exigences en matière d'information et de déclaration et de réduire les coûts pour les entités de REL et les autorités nationales compétentes, les exigences en matière de déclaration et d'information devraient être simplifiées et la quantité d'informations fournies par les entités de REL aux autorités compétentes devrait être réduite. Par exemple, les entités de REL devraient mettre leurs rapports d'activité à la disposition du public au moins tous les deux ans, plutôt que chaque année. Toutefois, les États membres devraient être autorisés à fixer des périodes plus courtes pour la communication d'informations, par exemple des périodes de communication d'informations d'un an. Les entités de REL devraient également avoir la possibilité de communiquer ces rapports d'activité aux autorités compétentes concernées en vue de se conformer aux autres obligations d'information prévues par la directive 2013/11/UE, pour autant qu'ils contiennent tous les éléments d'information requis en ce qui concerne ces obligations.
- (27) Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont appliqués, ils ne devraient pas dépasser une somme modique. En outre, afin d'accroître l'accessibilité et l'attrait des procédures de REL pour les consommateurs, les États membres devraient encourager les entités de REL à rembourser aux consommateurs la somme modique versée lorsque et dans la mesure où une plainte est justifiée. Il importe de préciser que ce remboursement doit être effectué par les États membres, dans le plein respect des principes de subsidiarité et de proportionnalité, et non par d'autres, par exemple par l'autre partie à la procédure de REL.
- (28) Afin de réduire réellement la charge de travail des entités de REL et de leur donner plus de temps pour présenter leurs rapports aux autorités compétentes, il convient de prolonger le délai de présentation du rapport quadriennal exigé par la directive 2013/11/UE de quelques mois.
- (29) Dans de nombreux États membres, les consommateurs sont encore insuffisamment informés de l'existence des entités de REL et des services qu'elles proposent. Afin de sensibiliser davantage les consommateurs concernant les entités de REL et les professionnels participant aux procédures de REL, les professionnels devraient fournir des informations sur le REL de manière claire, visible, compréhensible et facilement accessible. Lorsqu'il dispose d'un site internet, le professionnel devrait présenter ces informations sur ce site internet. Les professionnels devraient également fournir ces informations dans leurs conditions générales.
- (30) Il y a lieu de supprimer l'obligation existante du professionnel de préciser, lorsqu'un litige faisant suite à la plainte d'un consommateur n'a pu être résolu, si ce professionnel a l'intention ou non de recourir aux entités de REL compétentes pour résoudre ledit litige, puisque cette obligation est couverte par l'obligation du professionnel d'informer l'entité de REL de son intention de participer ou non à la procédure de REL.
- (31) Une coopération rapide entre les différents organes impliqués dans l'application des droits des consommateurs est essentielle pour garantir la cohérence et l'homogénéité globales du système d'application des droits des consommateurs. La coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union relatifs à la protection des consommateurs devrait également prendre la forme d'un échange mutuel d'informations sur les pratiques dans certains secteurs d'activité, à propos desquelles les consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes, telles que les pratiques commerciales déloyales ou les clauses abusives. Il importe de préciser que, les entités de REL n'étant pas compétentes pour décider si une pratique décrite dans les plaintes des consommateurs constitue une pratique commerciale déloyale, de tels échanges d'informations peuvent uniquement concerner des pratiques potentiellement déloyales et des clauses potentiellement abusives.
- (32) Afin de garantir que les entités de REL fonctionnent correctement et efficacement, les autorités compétentes devraient procéder aux vérifications nécessaires du fonctionnement et des activités de ces entités afin de contrôler le respect des exigences de la directive 2013/11/UE en tant que de besoin, par exemple lorsqu'elles reçoivent des plaintes dûment justifiées de la part de l'une ou l'autre partie à une procédure de REL indiquant un non-respect systématique, par une entité de REL, des exigences de la directive 2013/11/UE.
- (33) Afin de fournir une assistance efficace aux consommateurs et aux professionnels dans les litiges transfrontaliers, il est nécessaire de veiller à ce que les États membres désignent des points de contact pour le REL chargés de tâches clairement définies. Les Centres européens des consommateurs (CEC) sont bien placés pour exécuter ces tâches, étant donné qu'ils sont spécialisés dans l'assistance aux consommateurs rencontrant des problèmes avec leurs achats transfrontaliers, mais les États membres devraient également pouvoir choisir d'autres organismes disposant de l'expertise pertinente. Ces points de contact désignés pour le REL devraient être communiqués à la Commission et faire partie du réseau à créer par la Commission.
- (34) Afin de garantir que les entités de REL, les autorités compétentes et les points de contact pour le REL sont en mesure de s'acquitter efficacement de leurs tâches, en particulier des tâches introduites par la présente directive modificative, ils devraient disposer de ressources humaines, matérielles et financières suffisantes. Il devrait rester possible pour les États membres de déterminer les formes de financement appropriées à cette fin.

- (35) Pour des raisons d'efficacité et d'efficacités, le règlement (UE) n° 524/2013 a été abrogé par le règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁹⁾ et la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, établie en vertu du règlement (UE) n° 524/2013, a été abandonnée. Dans ces circonstances, les tâches pertinentes des points de contact au titre du règlement (UE) n° 524/2013 devraient être prises en charge par les points de contact pour le REL. Ces tâches consistent, entre autres et sur demande, à fournir des informations aux parties à un litige et à faciliter la communication entre ces parties et l'entité de REL compétente.
- (36) Afin de garantir l'équité des procédures, les consommateurs engagés dans des litiges transfrontaliers devraient s'adresser au point de contact pour le REL déterminé par leur lieu de résidence, afin de dissuader le choix des points de contact pour le REL pour des raisons de commodité ou dans l'espoir d'obtenir une issue plus avantageuse.
- (37) Les points de contact pour le REL devraient, sur demande, fournir une assistance aux consommateurs qui ont l'intention de saisir une entité de REL d'un litige transfrontalier. Leurs tâches devraient se limiter à offrir un appui et des orientations et ne devraient pas consister à déposer des plaintes au nom des consommateurs ou à les représenter dans le litige. L'assistance fournie devrait faciliter la communication entre les parties et l'entité de REL. Cette assistance peut comprendre l'identification de l'entité de REL compétente, la fourniture d'informations sur les règles de procédure et l'aide à la préparation et à la transmission des documents pertinents. Cette assistance peut également consister, le cas échéant, à fournir les résultats de la traduction automatique d'informations, de documents ou de règles de procédure. Les points de contact pour le REL peuvent également fournir des informations générales sur les droits des consommateurs en vertu du droit de l'Union et du droit national, et informer les parties des autres voies de recours disponibles lorsqu'un litige ne peut être réglé dans le cadre d'un REL. Les consommateurs et les professionnels devraient pouvoir demander de l'aide au point de contact pour le REL dans l'État membre de leur résidence ou de leur établissement. Compte tenu de la nature de la directive 2013/11/UE, qui vise une harmonisation minimale, les États membres devraient disposer de la possibilité d'autoriser les points de contact pour le REL à fournir une assistance aux consommateurs et aux professionnels lorsqu'ils accèdent aux entités de REL, y compris en ce qui concerne les litiges nationaux. Cette assistance étendue pourrait comprendre la fourniture d'une assistance aux consommateurs vulnérables, tels que les consommateurs n'ayant pas accès ou n'ayant qu'un accès limité aux technologies numériques.
- (38) Alors que les procédures de REL se veulent simples, les consommateurs sont parfois assistés par un tiers de leur choix, tel que des associations de consommateurs ou des entreprises qui s'occupent de la gestion de demandes d'indemnisation au cours des procédures de REL. Cette assistance pourrait notamment consister à aider les consommateurs à introduire une demande et d'autres documents, à les conseiller sur les demandes d'indemnisation éventuelles, à suivre l'ensemble du processus et à permettre aux parties de parvenir à un règlement à l'amiable. Les États membres devraient veiller à ce que les fournisseurs de cette assistance le fassent en toute transparence, notamment en ce qui concerne les règles de procédure et les coûts ainsi que les frais éventuellement exigés pour l'assistance. Cette assistance aux consommateurs devrait être fournie de bonne foi.
- (39) La directive 2013/11/UE continue de s'appliquer uniquement aux litiges entre consommateurs et professionnels. Les litiges entre professionnels ne relèvent pas du champ d'application de ladite directive. Néanmoins, les États membres peuvent, conformément au droit de l'Union, faciliter l'accès des travailleurs indépendants ou des microentreprises aux procédures de REL afin de leur donner la possibilité de bénéficier de systèmes de REL indépendants, impartiaux, transparents, efficaces, rapides et équitables.
- (40) Pour que les consommateurs soient en mesure de trouver facilement une entité de REL appropriée, en particulier dans un contexte transfrontalier, la Commission devrait élaborer, promouvoir et tenir à jour un outil numérique interactif convivial fournissant des informations sur les voies de recours des consommateurs, y compris des informations sur l'utilisation du REL dans un contexte transfrontalier, ainsi que des liens vers des informations sur les droits des consommateurs. Le but de cet outil devrait être d'aider les consommateurs à comprendre les voies de recours adaptées à leur cas spécifique et à prendre les mesures appropriées. Il devrait contenir des liens directs vers le formulaire de plainte, le cas échéant, des entités de REL et une fonction de traduction automatique pour les entités de REL et les points de contact pour le REL. En outre, cet outil devrait héberger la liste des points de contact pour le REL notifiés à la Commission. Bien que la Commission soit déjà tenue de publier de manière régulière la liste des entités de REL sur son site internet, les fonctions supplémentaires de l'outil, telles que les liens directs vers les formulaires de plainte et la fonction de traduction automatique, devraient être disponibles dès que possible et au plus tard le 20 avril 2026.
- (41) Il est donc nécessaire de modifier la directive 2013/11/UE en conséquence.

⁽¹⁹⁾ Règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2024 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 (JO L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>).

- (42) À la suite de l'abrogation du règlement (UE) n° 524/2013, il est nécessaire de modifier les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 ⁽²⁰⁾ et (UE) 2020/1828 ⁽²¹⁾ du Parlement européen et du Conseil,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive 2013/11/UE

La directive 2013/11/UE est modifiée comme suit:

- 1) À l'article 2, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux, des litiges transfrontaliers et des litiges avec des professionnels de pays tiers entre un consommateur résidant dans l'Union et un professionnel, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable, lorsqu'un contrat de vente ou un contrat de service, y compris un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques, a été conclu entre un consommateur et un professionnel, en vertu duquel le consommateur paie ou s'engage à payer le prix, et lorsque survient un litige concernant des obligations contractuelles, y compris les obligations découlant de la phase précontractuelle.

La présente directive s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel.

La présente directive ne s'applique pas aux cas relevant des exceptions prévues à l'article 3, paragraphe 1 bis, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil (*).

(*) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).».

- 2) À l'article 4, paragraphe 1, les points c), d), e) et f) sont remplacés par le texte suivant:

«c) “contrat de vente”, tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

c bis) “bien”, un bien tel qu'il est défini à l'article 2, point 5), de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil (*);

c ter) “contenu numérique”, un contenu numérique tel qu'il est défini à l'article 2, point 1), de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil (**);

d) “contrat de service”, tout contrat autre qu'un contrat de vente au titre duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur, y compris un service numérique;

d bis) “service numérique”, un service numérique tel qu'il est défini à l'article 2, point 2), de la directive (UE) 2019/770;

e) “litige national”, un litige entre un consommateur et un professionnel, lié à des obligations contractuelles, tel qu'il est visé à l'article 2, paragraphe 1), lorsque ledit consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans le même État membre que celui du lieu d'établissement du professionnel;

⁽²⁰⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>).

⁽²¹⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

- f) "litige transfrontalier", un litige entre un consommateur et un professionnel, lié à des obligations contractuelles, tel qu'il est visé à l'article 2, paragraphe 1), lorsque ledit consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un État membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- f bis) "litige avec un professionnel d'un pays tiers", un litige entre un consommateur et un professionnel, lié à des obligations contractuelles, tel qu'il est visé à l'article 2, paragraphe 1, lorsque ledit consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un État membre et que le professionnel est établi en dehors de l'Union et dirige ses activités vers cet État membre, au sens de l'article 6, paragraphe 1, point b), du règlement (CE) n° 593/2008 ou de l'article 17, paragraphe 1, point c), du règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil (**);

- (*) Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).
- (**) Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).
- (***) Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

3) Au chapitre I, l'article suivant est inséré:

«Article 4 bis

Les États membres mettent en place des mesures visant à encourager la participation des professionnels et des consommateurs aux procédures de REL.».

4) L'article 5 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. Les États membres facilitent également l'accès des consommateurs résidant sur leur territoire respectif aux procédures de REL pour le règlement de litiges avec des professionnels de pays tiers relevant de la présente directive et veillent à ce que ces litiges puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences énoncées dans la présente directive, à la suite d'une demande conjointe du consommateur et du professionnel d'un pays tiers.

Les États membres peuvent subordonner l'accès aux procédures de REL pour le règlement d'un litige avec un professionnel d'un pays tiers à l'accord des parties pour le règlement dudit litige sur la base du droit applicable dans l'État membre dans lequel l'entité de REL est établie et dans lequel le consommateur concerné a sa résidence, et à l'engagement du professionnel à être lié par les règles de procédure de REL, y compris en matière de frais récurrents, le cas échéant. Les États membres peuvent fixer des conditions supplémentaires garantissant que le traitement de ces litiges n'entrave pas gravement le fonctionnement effectif des entités de REL.

L'accord du professionnel et du consommateur sur le droit applicable au titre du deuxième alinéa n'a pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu du droit de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.»;

b) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL:

- a) tiennent à jour un site internet qui fournit aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permet aux consommateurs d'introduire des plaintes et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne d'une manière traçable;

- b) permettent aux consommateurs de choisir d'introduire des plaintes, de soumettre d'autres justificatifs et d'accéder au REL dans un format numérique ou non numérique;
- c) lorsqu'elles proposent des procédures de REL numériques, le fassent au moyen d'outils facilement accessibles et inclusifs;
- d) lorsque des moyens automatisés sont utilisés dans le processus décisionnel de REL:
 - i) informent à l'avance les parties, de manière claire, compréhensible et facilement accessible, de leur utilisation; et
 - ii) veillent à ce que les parties aient le droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique de l'entité de REL satisfaisant aux exigences de l'article 6, paragraphe 1;
- e) informent les parties de leur droit de demander que l'issue de la procédure de REL soit réexaminée par une personne physique visée au point d), ii);
- f) puissent regrouper des affaires à condition que:
 - i) le consommateur concerné soit informé du regroupement; et que
 - ii) les personnes physiques chargées des affaires regroupées possèdent les connaissances suffisantes pour traiter l'affaire conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a);
- g) acceptent les litiges nationaux, les litiges transfrontaliers et, le cas échéant, les litiges avec des professionnels de pays tiers;
- h) prennent les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies dans le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (*).

Les États membres peuvent définir des conditions supplémentaires applicables au regroupement d'affaires visé au premier alinéa, point f).

(*) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).»;

- c) au paragraphe 4, le point a) est remplacé par le texte suivant:
 - «a) le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de la plainte et, dans un premier temps, de chercher à régler le problème directement avec ce professionnel, sans introduire de règles disproportionnées concernant la forme ou le fond d'un tel contact;»;
- d) les paragraphes suivants sont ajoutés:

«8. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'une entité de REL compétente décide d'examiner une plainte de consommateur conformément à ses règles de procédure, le professionnel concerné soit contacté par cette entité de REL et soit invité à participer à la procédure de REL, que la participation de ce professionnel soit obligatoire ou non.

9. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire qui sont contactés par une entité de REL compétente informent cette entité de REL du fait qu'ils acceptent ou non de participer à la procédure de REL proposée. Le professionnel répond à l'entité de REL dans un délai raisonnable qui ne dépasse pas vingt jours ouvrables. En cas de litiges complexes ou dans des circonstances exceptionnelles, l'entité de REL concernée peut prolonger ce délai qui, en tout état de cause, ne dépasse pas trente jours ouvrables. L'entité de REL informe le consommateur de la prolongation du délai, le cas échéant.

Si le professionnel ne répond pas dans le délai fixé au premier alinéa, l'entité de REL peut présumer que le professionnel a refusé de participer à la procédure de REL et peut clore l'affaire. L'entité de REL informe dès lors le consommateur. Les conséquences de l'absence de réponse sont précisées dans la législation nationale.

L'obligation de réponse visée au premier alinéa ne s'applique pas dans les cas suivants:

- a) lorsque la participation du professionnel à la procédure de REL est obligatoire;
- b) lorsque l'issue du REL peut être atteinte sans le consentement du professionnel à participer à la procédure de REL;
ou
- c) lorsque le professionnel s'est déjà engagé contractuellement à recourir aux entités de REL pour régler les litiges avec les consommateurs.».

5) L'article 6 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 1, le point a) est remplacé par le texte suivant:

«a) possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit et, pour le traitement des litiges transfrontaliers, d'une compréhension générale du droit international privé;»;

b) au paragraphe 3, le point suivant est inséré:

«a bis) lorsqu'un litige est traité par une entité de REL et que les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, l'entité de REL n'a accès qu'aux données strictement liées à l'affaire et fournies spécifiquement par le professionnel ou le consommateur;»;

c) le paragraphe 6 est remplacé par le texte suivant:

«6. Aux fins du paragraphe 1, point a), du présent article, les États membres veillent à ce que les entités de REL assurent la formation nécessaire des personnes physiques chargées du REL. Les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).».

6) L'article 7 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 1, le point suivant est ajouté:

«p) le cas échéant, les coordonnées des autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques nationaux et de l'Union relatifs aux pratiques commerciales déloyales et aux clauses abusives.»;

b) le paragraphe 2 est modifié comme suit:

i) la partie introductive est remplacée par le texte suivant:

«2. Les États membres veillent à ce que, au moins tous les deux ans, les entités de REL mettent leurs rapports d'activité à la disposition du public sur leurs sites internet. En outre, les États membres exigent des entités de REL qu'elles fournissent, sur demande, ces rapports d'activité sur un support durable et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié. Ces rapports comprennent les informations suivantes relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:»;

ii) le point h) est supprimé.

7) L'article 13 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Les informations visées au paragraphe 1 apparaissent:

- a) sur le site internet du professionnel, lorsqu'il existe, de manière claire, visible, compréhensible et facilement accessible;
- b) dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.»;

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi sur leur territoire n'a pas pu être réglé après qu'une plainte a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel soit tenu de fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1.»

8) L'article 14 est remplacé par le texte suivant:

«Article 14

Assistance dans le cadre des litiges transfrontaliers

1. Les États membres veillent à ce que, en cas de litige transfrontalier, les consommateurs et les professionnels puissent bénéficier d'une assistance destinée à faciliter leur accès à l'entité ou aux entités de REL compétentes pour traiter leur litige transfrontalier.

2. Chaque État membre désigne un point de contact pour le REL responsable des tâches visées au paragraphe 1. Les États membres délèguent la responsabilité du fonctionnement des points de contact pour le REL à leur centre membre du réseau des Centres européens des consommateurs ou, si ce n'est pas possible, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme chargé de la protection des consommateurs.

3. Lorsqu'ils demandent une assistance dans le cadre de litiges transfrontaliers, les consommateurs s'adressent au point de contact pour le REL de leur lieu de résidence, et les professionnels s'adressent au point de contact pour le REL de leur lieu d'établissement.

4. Les États membres veillent à ce que les points de contact pour le REL facilitent, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente. Cette facilitation comprend au moins les tâches suivantes:

- a) aider à introduire la plainte et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents;
- b) aider les parties, lorsque nécessaire, en fournissant les résultats de la traduction automatique d'informations, de documents ou de règles de procédure;
- c) fournir aux parties des informations générales sur les droits des consommateurs au niveau de l'Union et au niveau national;
- d) fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de REL spécifiques;
- e) informer le consommateur des autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être réglé via une procédure de REL.

5. Les États membres peuvent accorder aux points de contact pour le REL le droit de fournir l'assistance visée au présent article aux consommateurs et aux professionnels lorsqu'ils accèdent à des entités de REL en ce qui concerne les litiges nationaux.

6. Les États membres exigent que, dans l'exercice de leurs activités, tous les acteurs qui aident les consommateurs dans des litiges transfrontaliers ou nationaux fournissent aux consommateurs des informations pertinentes, y compris des informations sur les règles de procédure et les frais applicables, en toute transparence et en agissant de bonne foi.»

9) L'article 17 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. La coopération visée au paragraphe 1 prend, notamment, la forme d'un échange mutuel d'informations sur les pratiques de certains secteurs d'activité à propos desquelles des consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes, y compris sur des pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives. Elle implique également que les autorités nationales précitées fournissent aux entités de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige et qui sont déjà disponibles.»

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Les États membres veillent à ce que la coopération et les échanges d'informations visés aux paragraphes 1 et 2 du présent article respectent les règles relatives à la protection des données à caractère personnel énoncées dans le règlement (UE) 2016/679.».

10) L'article 20 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 1, l'alinéa suivant est ajouté:

«En outre, les autorités compétentes procèdent aux vérifications nécessaires du fonctionnement et des activités des entités de REL afin de vérifier le respect des exigences de la présente directive.»;

b) au paragraphe 6, la première phrase est remplacée par le texte suivant:

«6. Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite au plus tard le 1^{er} novembre tous les quatre ans, chaque autorité compétente publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL et l'envoie à la Commission.»;

c) les alinéas suivants sont ajoutés:

«8. Au plus tard le 20 avril 2026, la Commission élabore un outil numérique interactif convivial qui fournit des informations sur les voies de recours des consommateurs, y compris des informations sur le recours au REL dans un contexte transfrontalier, ainsi que des liens vers des informations relatives aux droits des consommateurs. Ledit outil héberge également la liste des entités de REL visée au paragraphe 4 du présent article, et la liste des points de contact pour le REL notifiés au titre de l'article 24, paragraphe 4, et comprend les liens vers leurs sites internet. L'outil comprend aussi une fonction de traduction automatique qui est mise gratuitement à la disposition des entités de REL et des points de contact pour le REL. La Commission promeut l'outil interactif et en assure la maintenance technique.

Les États membres sont encouragés à fournir un lien bien visible vers l'outil visé au premier alinéa sur tous les sites internet nationaux ayant une finalité similaire.

Les autorités compétentes informent les points de contact pour le REL et les entités de REL de la fonction de traduction automatique visée au premier alinéa.

9. La Commission crée un réseau de points de contact pour le REL.».

11) À l'article 24, le paragraphe suivant est ajouté:

«4. Au plus tard le 20 mars 2028, les États membres communiquent à la Commission les noms et les coordonnées des points de contact pour le REL désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2.».

Article 2

Modification de la directive (UE) 2015/2302

À l'article 7, paragraphe 2, de la directive (UE) 2015/2302, le point g) est remplacé par le texte suivant:

«g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil (*) et, s'il y a lieu, sur l'entité de REL dont relève le professionnel;

(*) 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) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).».

Article 3

Modification de la directive (UE) 2019/2161

À l'article 5 de la directive (UE) 2019/2161, le point b) est remplacé par le texte suivant:

«b) d'introduire une plainte auprès du centre compétent du réseau des Centres européens des consommateurs, en fonction des parties concernées.».

*Article 4***Modification de la directive (UE) 2020/1828**

À l'annexe I de la directive (UE) 2020/1828, le point 44) est supprimé.

*Article 5***Transposition**

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 20 mars 2028, les dispositions nécessaires pour se conformer aux articles 1^{er} à 4 de la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 20 septembre 2028.

2. Lorsque les États membres adoptent les mesures visées au paragraphe 1, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

3. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

*Article 6***Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 7***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 16 décembre 2025.

Par le Parlement européen

La présidente

R. METSOLA

Par le Conseil

La présidente

M. BJERRE