RAPPORT DU MEDIATEUR
AUPRES DU
CREDIT MUTUEL ARKEA
2020

Table des matières

1/ INTRODUCTION 6

2/ LA MÉDIATION AU CRÉDIT MUTUEL ARKEA 7

2.1/ Périmètre de la médiation 8

2.2/ Les travaux réalisés 9

2.3/ Les moyens de la médiation 10

3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2020 11

3.1/ Les saisines 2020 11

3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2015 12

3.2.1/ Saisines 2020 par réseaux 13

3.2.2/ Les différents thèmes des demandes 2020 15

3.2.3/ Les canaux de saisine 2020 16

3.3/ Les saisines recevables 17

3.3.1/ En nombre depuis 2015 17

3-3-2/ En pourcentage depuis 2015 17

3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur 19

3.3.4/ Évolutions de la répartition par motifs depuis 2015 20

3.4/ Les saisines irrecevables 24

3.4.1/ En nombre depuis 2015 24

3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année 26

3.4.3/ Motifs d'irrecevabilité, hors voies de recours non épuisées 27

3.5/ Les délais de traitement 28

3.6/ Les propositions de solution 31

3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable pour le client-consommateur 32

3.6.2/ Exemples de médiation avec issue favorable pour le client-consommateur 34

3.6.3/ Résultat de la médiation par entité 36

3.6.4/ Issues des médiations 37

4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES **38**

Annexe 1 : Charte de la médiation 41

Annexe 2 : Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. 47

Annexe 3 : Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. 65

Annexe 4 : Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation. 73

Annexe 5 : Article L 133-45 du Code Monétaire et Financier 79

Présentation du Médiateur :

J'ai été nommé Médiateur auprès du Groupe Crédit Mutuel Arkea et pris mes fonctions le 1er janvier 2018.

J'ai ensuite été désigné par l'organe collégial paritaire du Comité Consultatif du Secteur Financier (C.C.S.F.) et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation auprès de la Commission européenne par la C.E.C.M.C. (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation).

En tant que Médiateur auprès du Crédit Mutuel Arkéa, j'interviens sur le périmètre du Crédit Mutuel de Bretagne (C.M.B.), du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (C.M.S.O.), de Fortuneo, du Crédit Foncier et Commercial d'Alsace et de Lorraine (C.F.C.A.L.), de Federal Finance et de Nouvelle Vague (aumax pour moi).

Diplômé de l'institut de Statistiques des Universités de Paris et de l'institut des Actuaires, j'ai exercé l'essentiel de ma carrière au sein du secteur bancaire mutualiste avant de prendre ma retraite en 2017.

Humbert de Fresnoye

1/ INTRODUCTION

La médiation de la consommation est un dispositif légal régi par le Code de la consommation qui vise à rechercher une résolution amiable des litiges entre un client et un professionnel.

Dans le domaine bancaire, la médiation de la consommation est également régie par le Code Monétaire et Financier.

Tout client-consommateur peut saisir le Médiateur, sous réserve d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend avec le professionnel.

Malheureusement, trop souvent le client-consommateur saisit directement le Médiateur, sans avoir tenté auprès de sa banque une résolution amiable de son litige, ce qui retarde d'autant le processus.

Le Code de la consommation (articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2) et le Code Monétaire et Financier (articles L.316-1) limitent précisément le périmètre de la médiation entre un consommateur-client et sa banque, aux litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus.

Ainsi, le Médiateur auprès de la banque ne peut intervenir en particulier pour les litiges :

- Relatifs à des difficultés de relation entre le consommateur-client et sa banque.
- Relatifs à l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance.
- Relatifs à des produits financiers, Plan Épargne en Actions (P.E.A.), compte de titres, ordres de bourse, parts sociales, etc. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (A.M.F.).
- Relatifs à des décisions relevant de la politique générale de la banque (conditions tarifaires, refus, octroi de prêt, choix du taux d'intérêt, décision de clôturer un compte bancaire, refus de renégocier un taux de crédit…).
- Relatifs aux situations où le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

Le processus de médiation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du client-consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

En tant que Médiateur, je ne peux recevoir aucune instruction des parties (le consommateur-client et la banque).

La médiation est une procédure gratuite pour le consommateur-client.

Par ailleurs, l'activité de médiation est supervisée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (C.E.C.M.C.). Cette dernière a pour rôle d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la consommation.

Celle-ci est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs de la consommation qu'elle notifie auprès de la Commission européenne.

La C.E.C.M.C., clé de voûte du dispositif de médiation de la consommation, permet de garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs de qualité, en termes d'indépendance et de compétence.

2/ LA MÉDIATION AU CRÉDIT MUTUEL ARKEA

2.1/ Périmètre de la médiation

La Médiation pour le Crédit Mutuel ARKEA concernent les litiges de clients-consommateurs pour les établissements suivants :

- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne (CMB)
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO)
- FORTUNEO
- Le CRÉDIT FONCIER ET COMMUNAL D'ALSACE ET DE LORRAINE (CFCAL)
- FEDERAL FINANCE
- aumax pour moi (Nouvelle Vague)

2.2/ Les travaux réalisés

Chaque saisine entraîne l'ouverture d'un dossier et un enregistrement informatisé préalable à son analyse. L'ensemble des saisines fait l'objet d'un suivi particulier afin de veiller au strict respect des délais de réponse.

Un accusé de réception, accompagné d'un exemplaire de la Charte de la médiation et du document de politique des données de la médiation, est expédié au demandeur dans un délai maximal de 3 semaines. Ce délai permet d'analyser le dossier et de statuer sur sa recevabilité. Cet accusé de réception notifie au client-consommateur la recevabilité ou non de sa demande. Durant ce délai de 3 semaines, des demandes de précisions et/ou de document(s) complémentaires peuvent être initiées par le Médiateur.

Un fichier informatique "médiation bancaire", ainsi qu'un tableau de suivi, sont créés chaque année civile dans un fichier sécurisé, exclusivement dédié à la médiation, avec accès limité à l'équipe de la médiation, qui comprend le correspondant du Médiateur, son assistante et le Médiateur. L'ensemble des dossiers sont enregistrés par ordre de numéros croissants.

Ce fichier informatique contient la copie de l'ensemble des pièces du dossier collectées par le service de la médiation.

Toutes les données relatives aux saisines sont effacées au terme du troisième exercice civil suivant leur enregistrement.

L'année 2020 a fait l'objet de réflexions et de travaux visant :

- à améliorer le taux de recevabilité des dossiers,
- à sensibiliser le consommateur sur les risques d'escroquerie et de fraudes sur ses moyens de paiement,
- à maintenir la qualité et la continuité du service auprès des consommateurs en dépit du contexte sanitaire très difficile.

2.3/ Les moyens de la médiation

L'équipe de la médiation Arkéa a été totalement renouvelée en 2018.

Après une phase inévitable d'adaptation à l'exercice de ses nouvelles missions, l'équipe dispose désormais d'un recul et d'une pratique de trois ans représentant plus de 1 700 saisines étudiées.

Cependant, l'évolution constante de l'environnement consumériste et du cadre réglementaire rend indispensable le suivi d'une formation continue.

C'est pourquoi, je participe, avec mon correspondant, aux réunions de formation du Cercle des Médiateurs Bancaires qui ont continué à se dérouler principalement en mode à distance.

Ces journées comprennent :

- Des mises à jour des connaissances juridiques pour tenir compte de l'évolution du droit et de la jurisprudence, des formations au processus et outils de la médiation,
- des formations techniques (évolution des moyens de paiement, évolution des comportements des consommateurs…),
- des analyses et des échanges de pratiques sur des thèmes communs (fraude à la carte bancaire, calcul du T.E.G…),
- Des rencontres avec des personnalités en provenance du Comité Consultatif du Secteur Financier, de la Banque de France, de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, de l'Autorité des Marchés Financiers, de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, de la plateforme de signalement en ligne de fraude à la carte bancaire Perceval,

L'ensemble de ces participations permet d'actualiser, d'améliorer en continu le traitement des dossiers et les connaissances de l'équipe de la médiation.

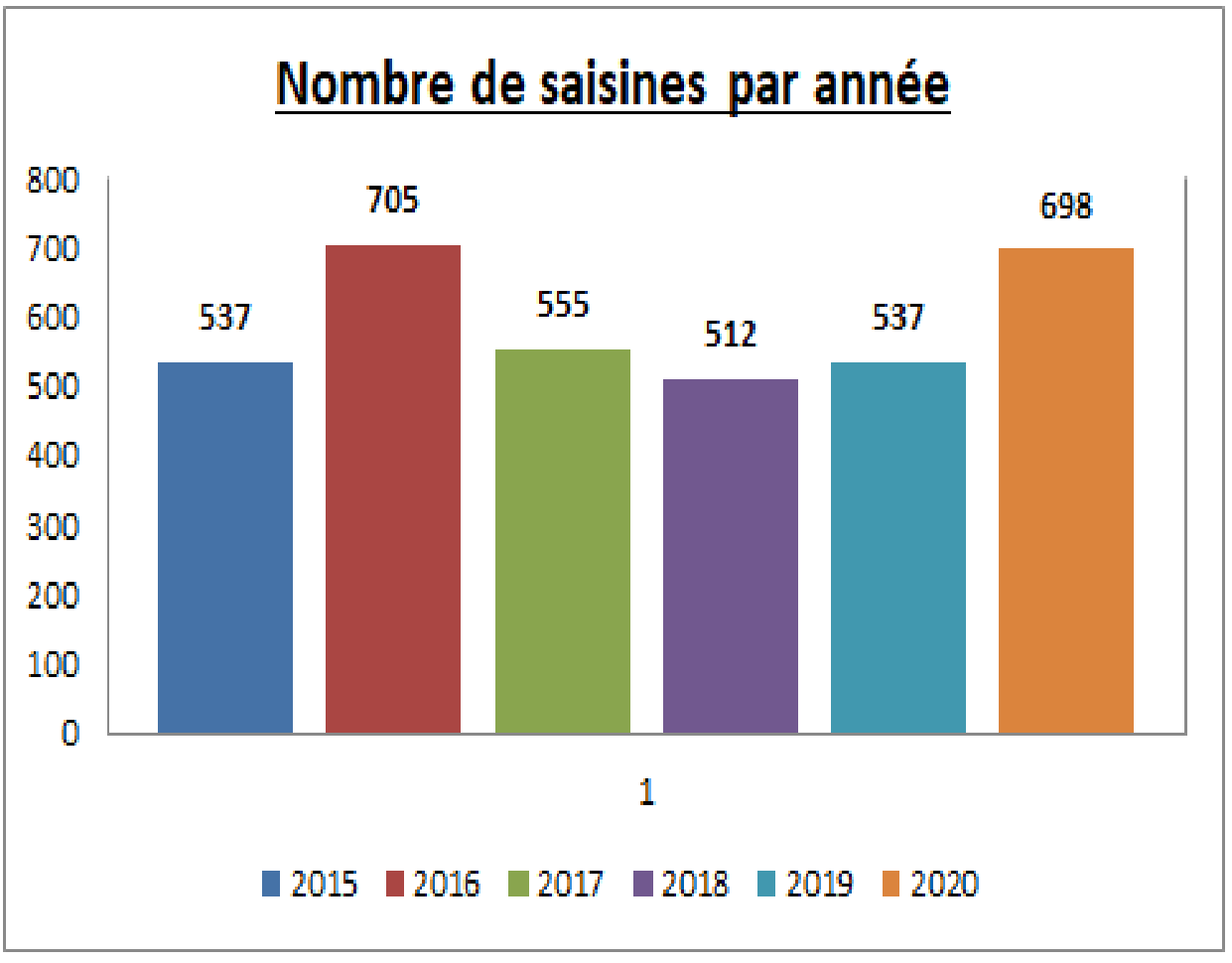
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2020

3.1/ Les saisines 2020

Au cours de l'année 2020, 698 demandes ont été enregistrées, soit une augmentation de 30% par rapport à 2019. Ces demandes émanent, pour la majorité des cas, des clients-consommateurs eux-mêmes (92% en 2020). La saisine par le client-consommateur reste très prépondérante année après année.

Origine de la demande	Nombre de dossiers
Par le consommateur directement	642
Par l'intermédiaire d'une association	3
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	10
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	43
TOTAL	698

3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2015



L'ensemble de ces dossiers (saisines) comprend :

- Les dossiers recevables, c'est-à-dire les dossiers entrant dans le champ de compétences du Médiateur et ayant épuisé tous les recours préalables auprès de la banque ou de l'établissement de paiement, répondant aux dispositions de l'article L612-2 du Code de la consommation,

- Les dossiers irrecevables, c'est-à-dire ceux :
- n'ayant pas épuisé tous les recours préalables auprès de la banque,
- ou ne rentrant pas dans le champ de compétences de la médiation bancaire,
- ou ayant déjà été examinés par un autre médiateur,
- ou ayant ou faisant déjà l'objet de procédures judiciaires,
- ou concernant une demande infondée ou abusive...

3.2.1/ Saisines 2020 par réseaux

	Hors Arkéa	CMB	CMSO	Fortuneo	CFCAL	Federal Finance	aumax pour moi	TOTAL
Dossiers reçus	**9**	**220**	**77**	**336**	**23**	**1**	**32**	**698**
Dossiers reçus par internet	**5**	**120**	**47**	**289**	**8**	**0**	**30**	**499**
Dossiers reçus par courrier	**4**	**100**	**30**	**47**	**15**	**1**	**2**	**199**

La part des dossiers venant de la banque en ligne (FORTUNEO) représente désormais 48% des saisines totales pour le Crédit Mutuel Arkéa, contre 28% en 2019.

Cette évolution a des conséquences sur certains indicateurs, notamment la proportion d'irrecevabilité, comme nous le verrons plus tard.

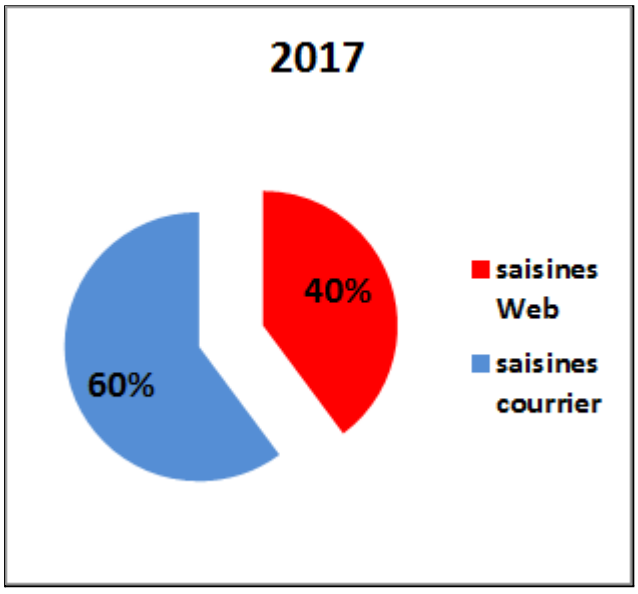
Internet continue de progresser comme vecteur principal de saisine, puisque 71% (59% en 2019) des demandes ont été initiées par ce canal.

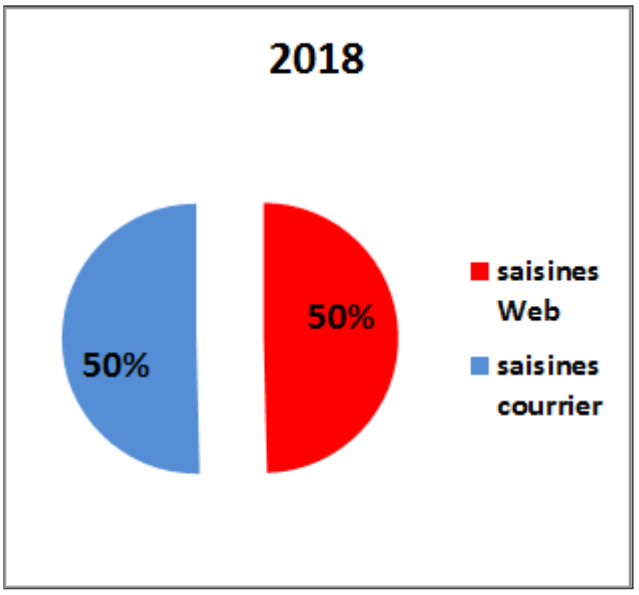
Ce phénomène renforce l'idée que l'amélioration du processus de la médiation, et en particulier du taux de recevabilité pour non épuisement des recours internes, doit cristalliser les efforts sur ce canal.

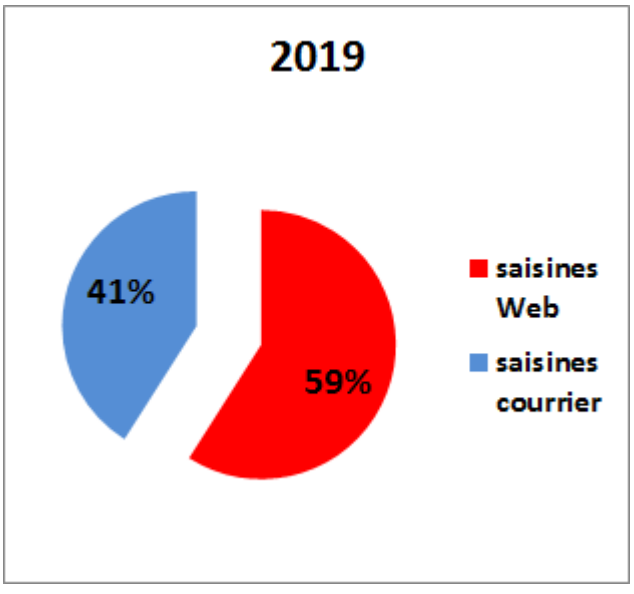
3.2.2/ Les différents thèmes des demandes 2020

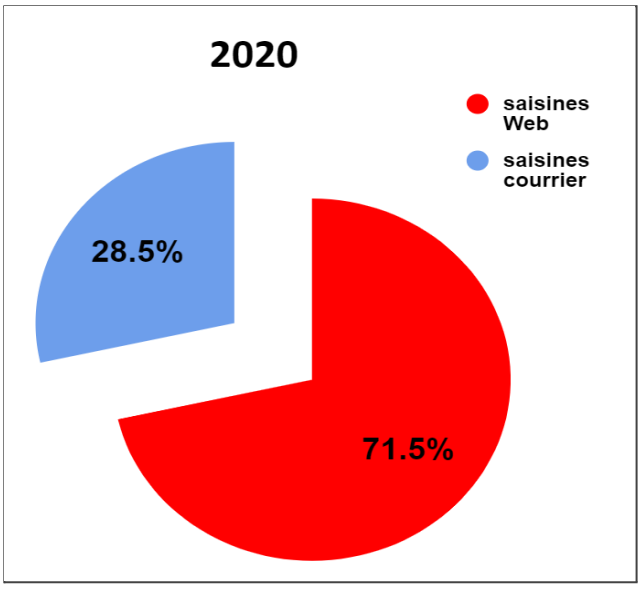
Thèmes	Demandes reçues	Demandes irrecevables	Demandes recevables
Fonctionnement du compte	131	102	29
Ouverture, clôture, transfert	68	58	10
Découvert autorisé/non autorisé	12	10	2
Interdiction bancaire	2	2	0
Contestation d'écritures	49	32	17
Moyens de paiement	276	165	111
Cartes bancaires	221	126	95
Chèques	29	22	7
Autres moyens de paiement	26	17	9
Tarification	57	39	18
Sur compte dépôt	45	29	16
Autres	12	10	2
crédits	84	65	19
Epargne	13	8	5
Placements financiers/boursiers	31	29	2
Assurances	46	35	11
Autres	60	56	4
TOTAL	698	499	199

3.2.3/ Les canaux de saisine 2020





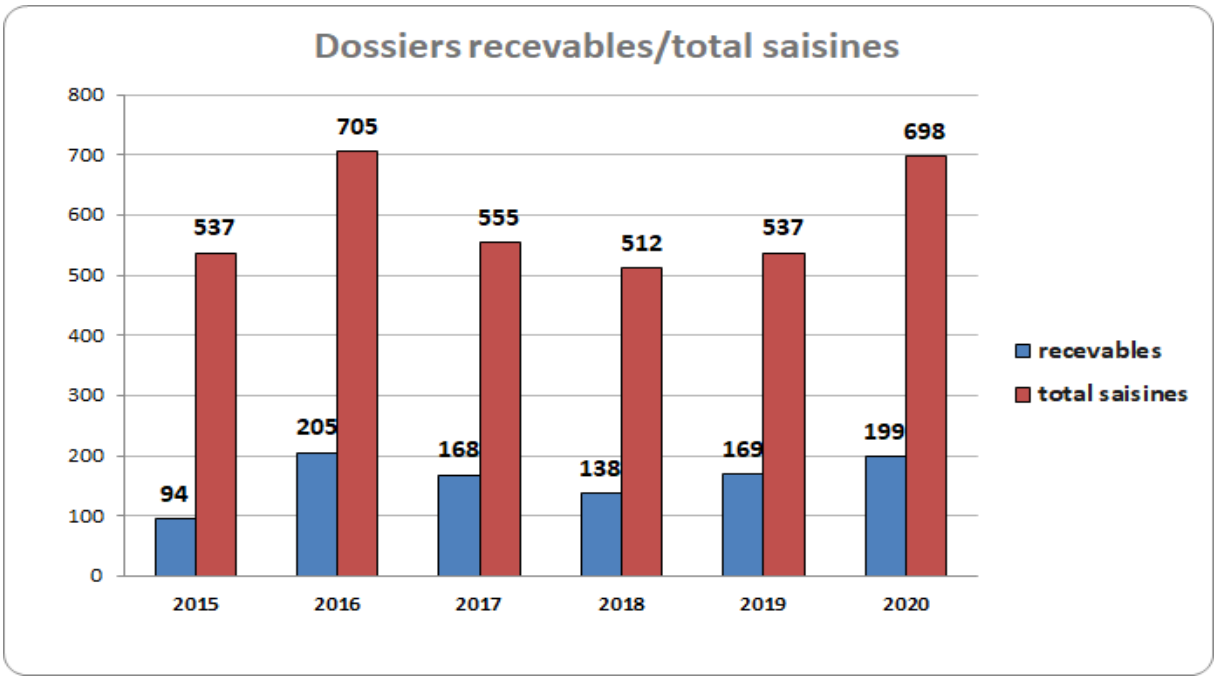




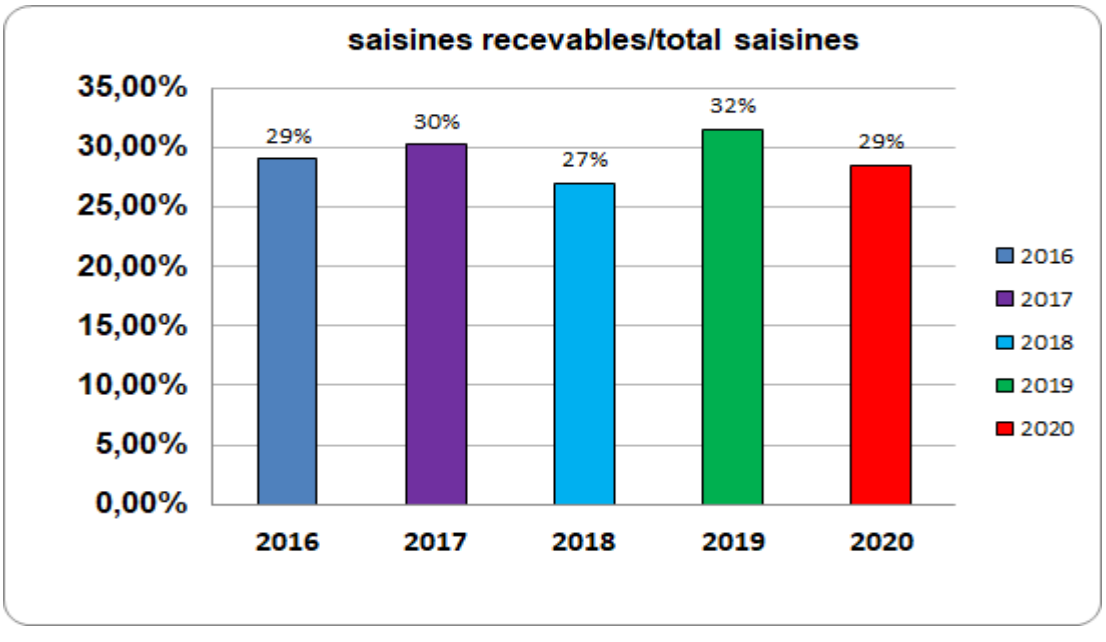
3.3/ Les saisines recevables

Sur les 698 demandes reçues, 199 étaient recevables à la médiation en 2020.

3.3.1/ En nombre depuis 2015



3-3-2/ En pourcentage depuis 2015

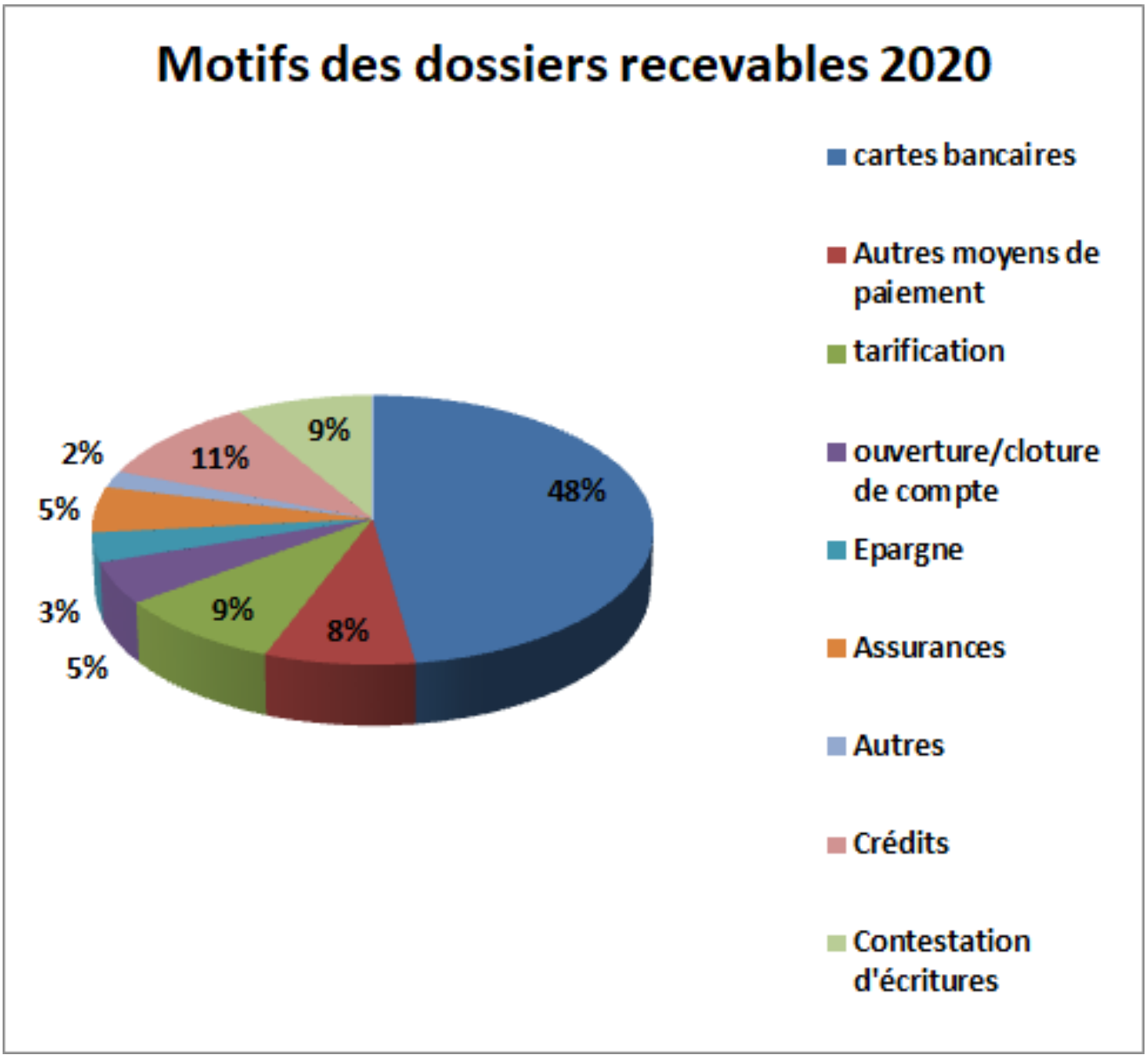


Répartition par entités des dossiers recevables (rentrant dans le champ de compétence de la médiation bancaire et ayant épuisé les voies de recours internes de l'établissement).

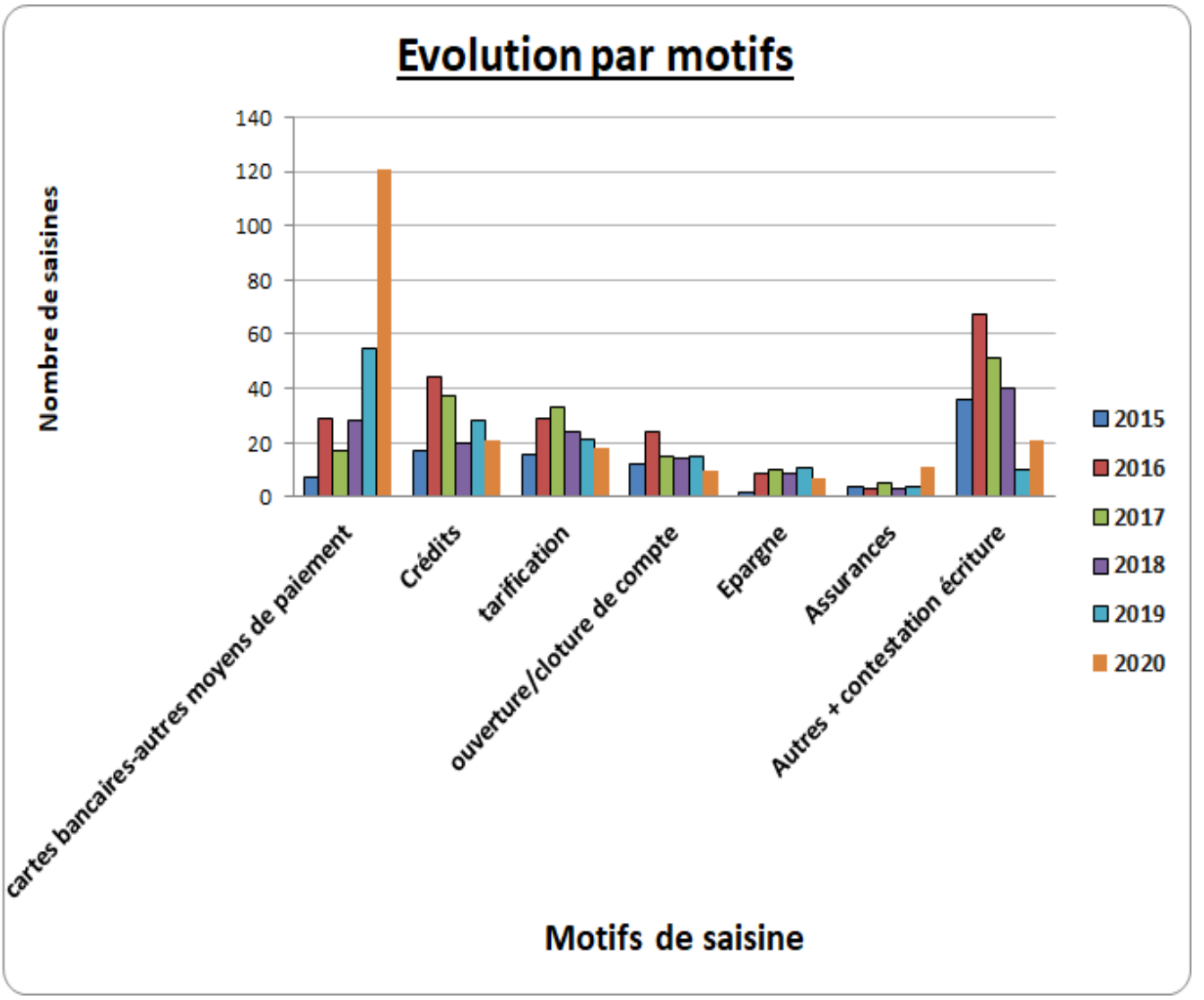
	CMB	CMSO	Fortuneo	CFCAL	Federal Finance	max	TOTAL
Dossiers recevables	88	21	71	5	1	13	199

3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur

Pour l'ensemble des saisines recevables prises en charge par le Médiateur :



3.3.4/ Évolutions de la répartition par motifs depuis 2015



Principaux motifs des saisines recevables 2020 :

1/ Cartes bancaires et autres moyens de paiement

- litiges concernant des paiements par carte bancaire :

Les litiges relatifs aux cartes bancaires constituent, pour la deuxième année consécutive, avec une proportion de 48%, le premier sujet par nombre de saisines, uniquement 4ème en 2018.

Les litiges portant sur les cartes bancaires concernent principalement des fraudes ou des escroqueries à la carte bancaire (par mail de phishing ou hameçonnage, arnaque au faux conseiller bancaire, via des sites marchands, vol de carte avec opérations de paiement, escroquerie lors de séjour à l'étranger…). Les litiges portent principalement sur les paiements à distance ou internet.

Leur complexité est croissante et le Code Monétaire et Financier, ainsi que la jurisprudence renforcent la protection du client-consommateur.

En effet, dès lors que le client porteur conteste des paiements par carte, la banque doit le rembourser à J+1, sauf en cas de fraude avérée du porteur, ou en cas de négligence grave de sa part, la charge de la preuve incombant à la banque émettrice de la carte. Ces dispositions découlant de la directive sur les services de paiement (DSP2), ne sont pas toujours respectées par certains établissements du Crédit Mutuel ARKEA.

Les escroqueries, soumises à la médiation, ont connu une évolution très inquiétante passant de 4 en 2019, à 40 en 2020.

En dépit de sensibilisations nombreuses et de mises en garde multiples, le consommateur contribue trop souvent, par négligence grave, à la réalisation de ces escroqueries et en subit les conséquences principalement financières.

En particulier, dans le cas de fraude au faux conseiller, le consommateur communique à son escroc les codes confidentiels reçus sur son téléphone, pourtant assortis de la mention " NE COMMUNIQUEZ JAMAIS CE CODE PAR TÉLÉPHONE ".

Ceci est d'autant plus préoccupant que les montants des préjudices sont élevés.

Il est par conséquent impératif de poursuivre et d'accentuer encore, en lien avec les banques, l'information du consommateur et l'appeler à une vigilance constante.

A cet égard, une campagne d'information sous l'égide des pouvoirs publics serait sans doute de nature à protéger les consommateurs de cette pratique de la cybercriminalité qui dépasse largement le seul cadre bancaire.

Les litiges commerciaux, moins nombreux en 2020, après leur forte croissance en 2019 liés aux faillites de plusieurs transporteurs aériens, relèvent aux yeux de beaucoup de consommateurs de la responsabilité de la banque.

- <u>les litiges portant sur les autres moyens de paiement :</u>

Ce type de litige concerne notamment les escroqueries de type phishing par mail ou par SMS, ou par chèque falsifié. La victime cherche généralement à vendre un bien sur un site de vente en ligne. L'acheteur potentiel la contacte soit par mail, soit par SMS, en lui indiquant de créer un compte sur une plateforme de paiement et de transfert d'argent très connue, en lui fournissant un lien frauduleux servant à capter de nombreuses informations personnelles (coordonnées bancaires, état civil…). Le fraudeur récupère ainsi des données confidentielles lui permettant, soit d'enregistrer des nouveaux bénéficiaires sous l'espace bancaire en ligne de la victime, soit lui adresse un chèque falsifié ou déjà frappé d'une opposition, d'un montant supérieur à la transaction ou l'adresse directement à son agence bancaire pour encaissement. Avant que le chèque ne soit identifié dans le cadre des échanges interbancaires, comme étant falsifié ou en opposition, la victime fait les virements correspondant au différentiel, depuis son compte vers celui de son escroc.

2/ les crédits

Les litiges concernent principalement les modalités, les délais d'instruction d'un plan de financement, les impayés d'échéances, les conditions de remboursement anticipé, le traitement des demandes de domiciliation externe des échéances de prêt..

3/ la tarification

Cette rubrique, en baisse sensible, concerne principalement des demandes de remboursement partiel ou total des frais d'incidents bancaires ou d'irrégularité de fonctionnement de compte, tels que les commissions d'examen de compte, les frais de rejet de prélèvement, de chèque pour absence ou insuffisance de provision en compte. Les demandes concernant les frais bancaires sont en assez nette diminution, à mon sens notamment grâce aux engagements des

établissements bancaires pour plafonner les frais pour les personnes en situation de fragilité financière.

De plus, il est à noter les mesures prises par le Crédit Mutuel ARKEA vis-à-vis, entre autres, des clients bénéficiant de l'offre bancaire spécifique, dont la terminologie commerciale est *Budg'Équilibre* au sein de ce groupe. La détention de cette offre permet au client de bénéficier d'une exonération totale, depuis début 2019, des frais d'incident ou d'irrégularité de fonctionnement de compte.

Dans ce cadre, la médiation permet d'apporter au client-consommateur, dans un contexte apaisé, un éclairage tout particulier sur les intérêts et l'utilité de cette offre, avec pédagogie et sans parti pris, ce qui manque parfois lors des échanges avec sa banque.

4/ l'ouverture, la clôture de compte

Comme il est indiqué dans le début de ce rapport, le Médiateur n'est pas compétent pour les ouvertures ou clôture de compte. En revanche, il doit veiller au respect des textes régissant ce type d'opérations, afin de garantir au client-consommateur l'exercice de ses droits en la matière :

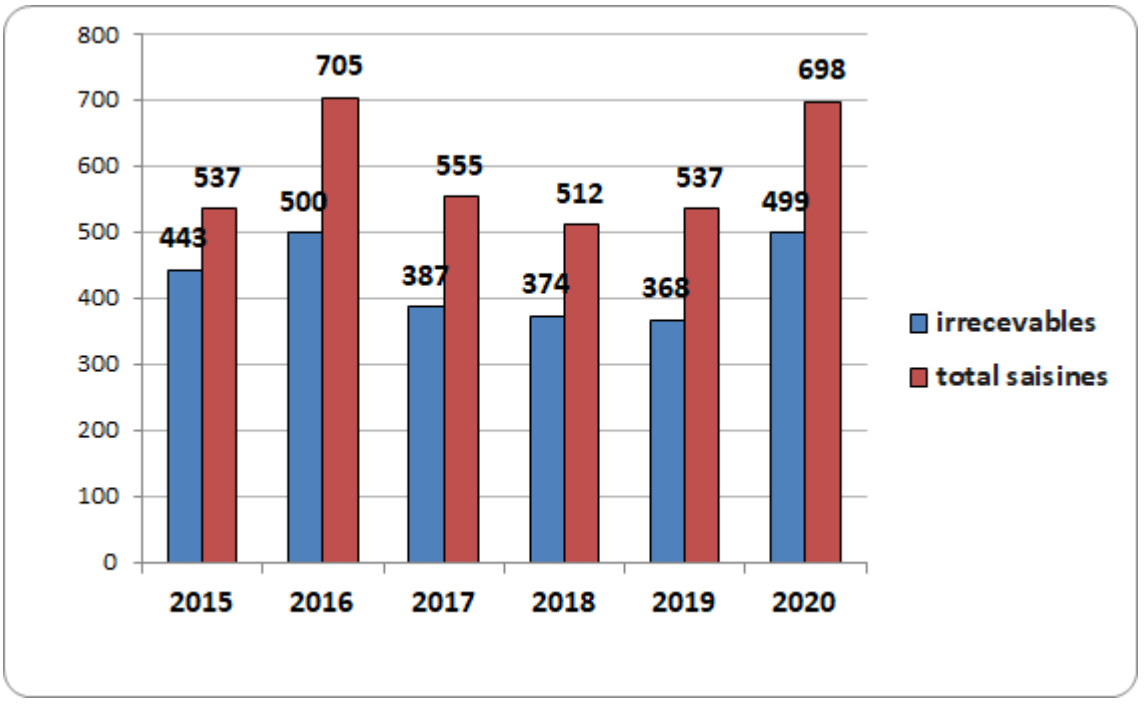
- dans le cas de clôture à l'initiative de la banque : vérification du préavis minimal, du devoir d'information, des conditions de clôture…

- dans le cas de clôture/ouverture à l'initiative du client-consommateur : litiges portant sur les délais de traitement des demandes du client-consommateur, sur les refus de la banque d'enregistrer la clôture ou l'ouverture, le traitement d'une demande de mobilité bancaire…

Il est à noter que le taux de saisines pour ces motifs a été divisé par deux en 2020.

3.4/ Les saisines irrecevables

3.4.1/ En nombre depuis 2015



La part des demandes irrecevables, au motif des recours internes non épuisés (cf. l'article L612-2 du code de la consommation sur les conditions de non recevabilité des dossiers), représente 44% des saisines, contre 35% en 2019, 43% en 2018, 47% en 2017, 54 % en 2016.

Cette inversion de tendance s'explique largement par la proportion croissante des saisines émanant des clients de FORTUNEO, qui présentent un taux d'irrecevabilité pour ce motif de 55%.

Cette proportion de dossiers irrecevables pour motif "*voies de recours internes non épuisés*" reste trop importante. Ce point préoccupe la C.E.C.M.C. qui demande qu'une attention particulière soit portée sur ce sujet afin de diminuer le nombre de ces dossiers.

Des actions ont été engagées par le CMB et le CMSO sur ma recommandation, pour améliorer la lisibilité et la compréhension par le consommateur du dispositif de la médiation.

Je constate un différentiel de 15 points avec FORTUNEO, dont les travaux de simplification du parcours réclamation pour le client-consommateur seront entrepris en cette année 2021.

Ces demandes irrecevables font l'objet de l'envoi d'un courrier appelé "*10 jours*" (demandes entrant dans le champ de compétences du Médiateur, mais sans communication par le demandeur, de la réponse du service en charge des réclamations).

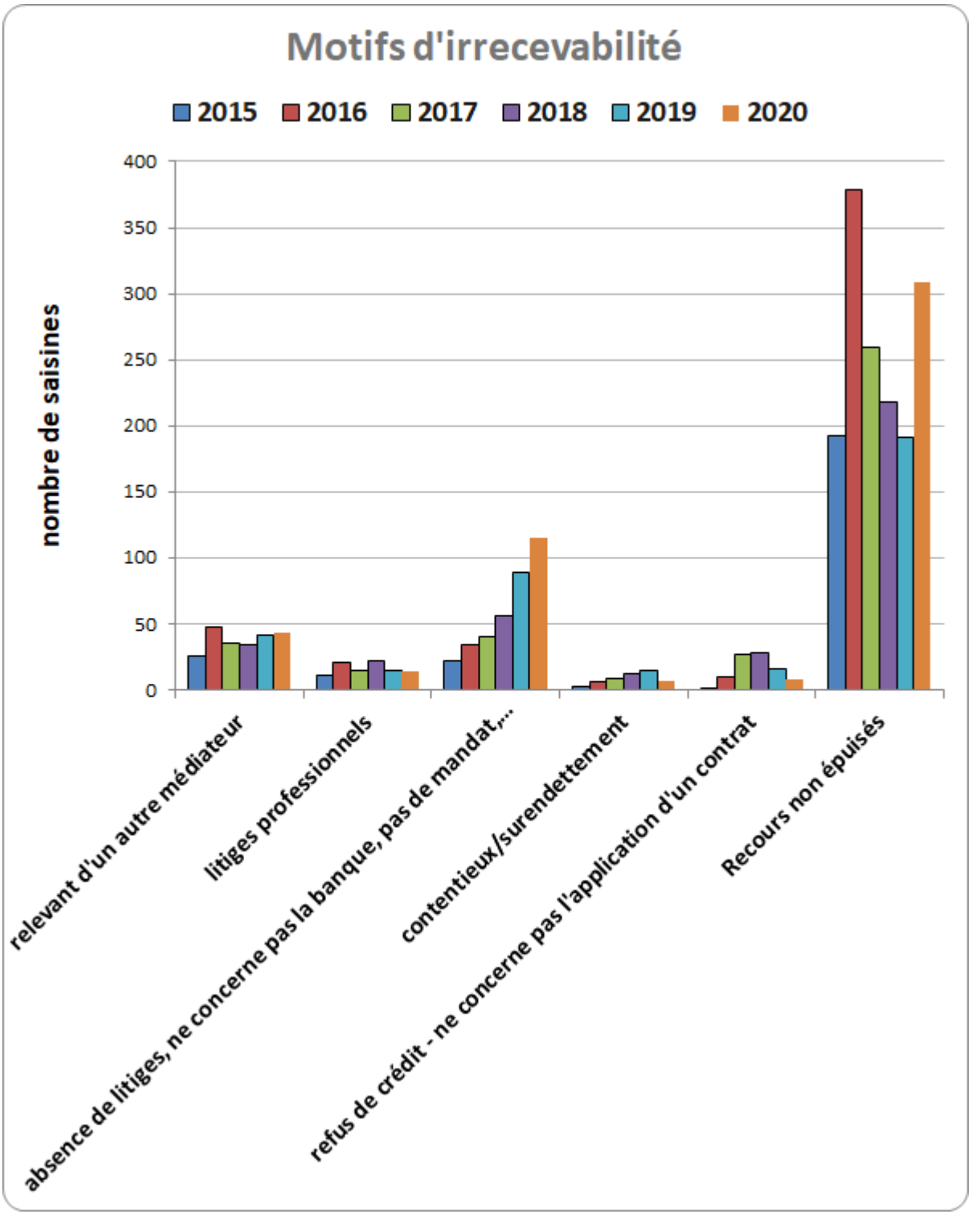
20% de ces dossiers (contre 12% en 2019) reviennent vers le Médiateur après avoir épuisé les voies de recours internes de la banque et deviennent donc recevables, ce qui est encourageant.

Je ne connais pas, en revanche, le nombre de clients ayant, à la suite de la réception de ce courrier "*10 jours"*, saisi le service en charge du traitement des réclamations de la banque et obtenu satisfaction.

C'est pourquoi, en complément des actions programmées par FORTUNEO, il faut continuer à travailler avec les banques, pour réduire ces niveaux et faciliter ainsi le parcours des clients-consommateurs dans la résolution de leur litige et rendre plus intelligible le positionnement de la Médiation comme mode de résolution extrajudiciaire des litiges de la consommation dans le domaine bancaire.

Il en résultera de nouvelles recommandations auprès des Directions Générales de chaque établissement.

3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année



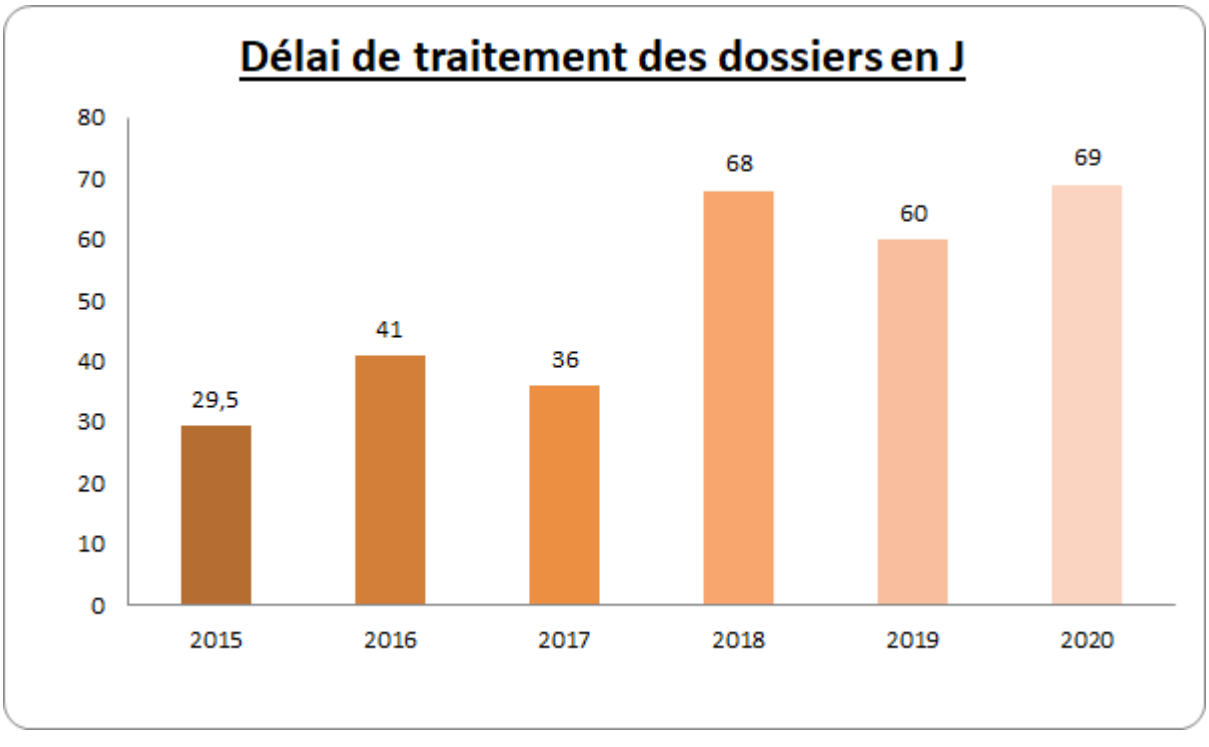
3.4.3/ Motifs d'irrecevabilité, hors voies de recours non épuisées

Motifs d'irrecevabilité (autres que voies de recours non épuisées)	**Nombre de dossiers concernés**
Litiges relevant d'autres Médiateurs (des assurances, de l'AMF, autres médiateurs bancaires)	44
Litiges concernant des comptes professionnels	14
Litiges ne concernant pas la banque, absence de litige, absence de mandat, politique commerciale…	97
Action contentieuse ou procédure de surendettement en cours	7
Litiges ne portant pas sur l'application d'un contrat, octroi ou refus de crédits	9
TOTAL	**171**

3.5/ Les délais de traitement

Les règles de calcul du délai de traitement des dossiers retenues par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (C.E.C.M.C.), prennent en compte, comme point de départ, la date d'envoi de la lettre de recevabilité. En effet, le Médiateur dispose d'un délai de trois semaines, après réception de la saisine, afin de signifier la recevabilité de la demande au client-consommateur.

Délais de traitement depuis 2015 :



Délai moyen de réponse : 69 jours	
	Nombre de dossiers
Dossiers traités dans un délai inférieur ou égal à 30 jours	8
Dossiers traités dans un délai compris entre 31 à 60 jours	36
Dossiers traités dans un délai compris entre 61 et 90 jours	132
Dossiers traités dans un délai supérieur à 90 jours	17
Total	**193 (+ 6 médiations interrompues)**

Concernant les dossiers dont le délai de traitement est supérieur à 90 jours : il s'agit exclusivement de dossiers dont la proposition de solution a été transmise aux parties en mai ou juin 2020, soit après le 1er confinement, en raison de ses impacts notables sur l'organisation du service médiation (passage en télétravail notamment). Le délai moyen de traitement des dossiers (69 j) a augmenté en 2020 (60 J en 2019).

Le contexte sanitaire d'une part, qui a eu un impact direct sur l'organisation du service médiation avec l'obligation du télétravail notamment, associé à l'accroissement de 30% des saisines d'autre part, expliquent cette évolution.

3.6/ Les propositions de solution

<table>
<tr><th colspan="2">Conclusions</th><th>Nombre de dossiers traités</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Propositions de solutions favorables au consommateur</td><td>Totalement favorables</td><td>41 soit 21 %
(31% en 2019)</td></tr>
<tr><td>Partiellement favorables</td><td>23 soit 12%
(19% en 2019)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Propositions de solutions défavorables au consommateur</td><td>129 soit 65%
(49% en 2019)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Dossiers interrompus</td><td>6 soit 3%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Total</td><td>199</td></tr>
</table>

S'agissant des propositions de solution, il est important de rappeler que le rôle du Médiateur consiste à prendre en charge les litiges relatifs aux services et produits fournis par la banque et à l'exécution des contrats. Il analyse les demandes et apporte une proposition de solution au litige en droit et/ou en équité, dans le respect de la réglementation.

La proportion de propositions de solutions totalement ou partiellement favorables au consommateur diminue de 50% en 2019 à 35% en 2020.

Plus de la moitié de cette baisse provient de la thématique escroquerie qui représente plus de 20% des saisines recevables.

Concernant les 64 propositions de solution totalement favorables ou partiellement favorables au client-consommateur, 13 ont été refusées par la banque contre 10 en 2019, 4 par le consommateur, contre 3 pour 2019.

3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable pour le client-consommateur

➔ **Demande de remboursement de paiements par carte non autorisés, au motif que le Code Monétaire et Financier prévoit le remboursement à J+1 pour ce type de paiement.**

Dans les cas de fraude au faux conseiller (31 dossiers recevables en 2020), le client-consommateur et porteur de la carte, lors d'un appel d'une personne se faisant passer pour un conseiller de sa banque, communique notamment les données relatives à ses accès de banque à distance, ainsi que les codes 3D Secure permettant d'authentifier les transactions initiées par le faux conseiller durant la communication téléphonique.

Le Code Monétaire et Financier, ainsi que la jurisprudence en la matière, prévoient le remboursement d'opérations de paiement contestées par le payeur, sauf dans les cas de négligences graves du payeur et porteur de la carte. Le fait de communiquer ses données personnelles bancaires, à plusieurs reprises, constitue une négligence grave de la part du porteur.

En effet, l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier dispose que : « *En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le payeur [c'est-à-dire le titulaire de la carte] supporte, avant l'information prévue à l'article L. 133-17 [l'opposition adressée par le titulaire de la carte à sa banque], les pertes liées à l'utilisation de cet*

instrument, dans la limite d'un plafond de 150 € […] ». Toutefois, « *le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17* ». Selon l'article L. 133-16, « *dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés* ».

De même, pour les dossiers relatifs au phishing (9 dossiers recevables en 2020), dès lors que la victime reconnaît avoir répondu à un courriel d'hameçonnage qui *"**contient des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance, peu important qu'il soit, ou non, avisé des risques d'hameçonnage,** [....]",* conformément à la jurisprudence récente en la matière, et qu'elle a communiqué des données personnelles ayant permis de valider des paiements, sa demande de remboursement des sommes contestées ne peut-être que refusée.

➔ **Demande de remboursement d'un paiement autorisé, dans le cadre d'un litige commercial :**

Le Code Monétaire et Financier prévoit l'irrévocabilité des paiements pour les porteurs résidant en France et pour une transaction au sein de l'Espace économique européen. La banque du payeur est étrangère au contrat établi entre le payeur et le bénéficiaire du paiement. Les réponses apportées dans le cadre de la médiation doivent par conséquent faire preuve d'une grande pédagogie. Un éclairage important et intelligible des dispositions légales en la matière est ainsi nécessaire, car parfois nous devons faire face à certaines communications erronées et/ou mal interprétées par les clients-consommateurs.

Dans cette thématique, s'intègrent les demandes de médiation formulées à la suite de la faillite de certains transporteurs aériens. En effet, le Code Monétaire et Financier fait obstacle à l'application d'une procédure de chargeback (qui consiste en une mise en impayé d'un paiement **exécuté via un des réseaux Visa ou Mastercard**, qui seuls le proposent pour les litiges commerciaux, au niveau international) pour un paiement au sein de l'E.E.E.

➔ **Contestation de clôture de compte à l'initiative de la banque et justification de la clôture :** la réglementation prévoit que l'établissement détenteur d'un compte bancaire, peut mettre fin à la relation commerciale sous réserve de respecter un préavis allant de 30 à 60 jours, suivant le type

de compte. De même, la réglementation n'impose pas à l'établissement de justifier la clôture. Il s'agit de sujets de litige récurrents parmi les demandes formulées auprès du Médiateur, qui ne peut contraindre la banque à revenir sur sa décision et à la motiver.

➔ **Contestation du refus de la banque de modification des dispositions contractuelles du crédit :** client-consommateur demandant une suspension, un allongement de durée d'amortissement. Ces demandes relèvent d'une disposition commerciale et le Médiateur ne peut interférer dans ce type de décision.

Si je note, avec satisfaction, le renforcement de la communication des banques incitant à une plus grande vigilance en matière de sécurité dans la conservation des données personnelles pour les clients-consommateurs, informations notamment diffusées sur leurs sites commerciaux et les espaces-clients dédiés, force est de reconnaître que le problème ne montre pas encore de signe de réduction.

3.6.2/ Exemples de médiation avec issue favorable pour le client-consommateur

➔ Un client-consommateur qui conteste des paiements internet au motif qu'il n'a pas autorisé ces paiements et qu'il n'a pas communiqué de code de validation (OTP, 3D Secure).

La banque refuse le remboursement au prétexte qu'un code de validation a été transmis sur la ligne mobile du payeur et que ce code a été utilisé pour valider le paiement.

La proposition de solution, acceptée par la banque, intègre une demande de remboursement des sommes contestées par la banque, en l'absence de preuve de fraude ou de négligence grave du payeur et l'absence de conformité du code 3D secure avec les dispositions de la DSP2 relatives à l'authentification forte, effective depuis septembre 2019.

➔ Un client-consommateur dépose un chèque étranger et obtient à plusieurs reprises par téléphone, la confirmation par le service client de la banque qu'une fois crédité en compte, le chèque ne pouvait être contrepassé pour motif "fraude" ou "chèque volé" notamment. Le chèque ayant été crédité plus

de trois semaines après son dépôt, le client a, de plus, cru légitimement que les vérifications d'usage avaient bien été effectuées par sa banque encaisseur. Il a alors effectué un achat d'un véhicule avec une partie des sommes issues de ce dépôt de chèque. La proposition de solution, acceptée par la banque, a été, dès lors que le client souhaiterait vendre le nouveau véhicule acheté après l'encaissement du chèque litigieux, et si une moins-value était constatée entre l'achat et la revente du bien, la prise en charge de ce différentiel par la banque.

➔ Un client-consommateur sollicite un plan de financement comportant notamment un prêt à taux zéro.

Le délai de traitement et de mise en place anormalement long, plus de sept mois, a décalé à l'année fiscale suivante la mise en place des crédits.

Ce retard, dû principalement à la banque, a impliqué des frais supplémentaires, notamment la prolongation d'un bail de location dans l'attente du déblocage effectif des prêts. Dans le cadre de la médiation, la proposition de solution, acceptée par la banque, a eu pour objet de prendre en charge le mois de location supplémentaire supporté par les clients.

➔ Deux clients-consommateurs ont co-souscrit un prêt.

Un moratoire a été obtenu par l'un des emprunteurs dans le cadre d'un plan de surendettement. La durée de prêt a été modifiée unilatéralement par la banque pour les emprunteurs, y compris celui qui n'avait bénéficié d'aucun moratoire auprès de la commission de surendettement. Il s'agit dès lors d'une violation des dispositions contractuelles qui unissaient le prêteur et cet emprunteur, la banque n'ayant pas respecté notamment la durée initialement prévue au contrat et le tableau d'amortissement validé par l'emprunteur. De même, la banque n'a pas sollicité cet emprunteur afin d'assumer les échéances de prêts pendant le moratoire dont bénéficiait l'autre emprunteur.

La proposition de solution, acceptée par la banque, prévoyait le retour à la durée initiale du prêt.

➔ Un client-consommateur s'est fait voler sa carte alors qu'il tentait d'acheter des titres de transport sur un automate dans une gare. La victime précise bien dans ses déclarations écrites avoir bien vérifié que personne ne se trouvait derrière elle pendant la composition de son code confidentiel sur l'automate, mais précise également ne pas avoir mis sa main pour cacher le clavier lors de la saisie du code. Sa banque a refusé le remboursement des paiements effectués après le vol de la carte au motif que ces opérations avaient été réalisées avec composition du code de la carte et que le client avait commis une négligence grave en ne cachant pas avec sa main le clavier de l'automate.

Or, l'enregistrement de l'opération de paiement ne suffit pas nécessairement à prouver qu'elle a été autorisée par le titulaire de la carte. Il appartient à la banque de prouver la fraude ou la négligence grave du client (article L.133-23 du code monétaire et financier). Cette preuve ne peut se déduire du seul fait que la carte bancaire ou les données qui lui sont liées aient été effectivement utilisées et les récents arrêts de la Cour de cassation de 2019 et 2020 ont bien rappelé ce point précis en déboutant les banques dans leur demande.

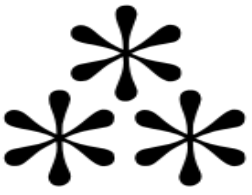
J'ai donc considéré que la déclaration écrite de la victime précisant ne pas avoir masqué, avec sa main, peu avant le vol de sa carte, la composition de son code sur les automates, mais en confirmant que personne ne se trouvait derrière lui à ce moment, ne pouvait constituer une preuve manifeste de sa négligence grave. La proposition de solution de prise en charge des paiements contestés a été acceptée par la banque.

3.6.3/ Résultat de la médiation par entité

	CMB	CMSO	Fortuneo	CFCAL	Federal Finance	aumax pour moi
Propositions de solution totalement ou partiellement favorables au consommateur	**20**	**6**	**30**	**0**	**1**	**6**
Propositions de solution défavorables au consommateur	**66**	**14**	**38**	**5**	**0**	**6**
TOTAL	**86**	**20**	**68**	**5**	**1**	**12**

3.6.4/ Issues des médiations

Les médiations engagées ont toutes été conduites à leur terme, hormis six dossiers pour lesquels le client-consommateur ou la banque a souhaité interrompre le processus de médiation.



4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES

La médiation bancaire au Crédit Mutuel Arkéa aura, en 2020, connu deux évolutions majeures.

Une augmentation de 30% des saisines et une multiplication par 10 des litiges liés à des escroqueries ou des fraudes aux moyens de paiement.

Cette charge nouvelle a pu être absorbée malgré le contexte sanitaire et l'organisation en télétravail de l'équipe dédiée, avec un léger glissement des délais de traitement des dossiers.

La proportion de saisines irrecevables reste trop importante, malgré les travaux réalisés.

C'est pourquoi, nous envisageons d'interroger, par sondage, quelques-uns de ces clients-consommateurs pour savoir, d'une part, pourquoi ils n'ont pas, préalablement à la saisine du Médiateur, tenté de résoudre leur litige avec le Service Réclamations de leur banque. D'autre part, ce sondage permettrait de recueillir leurs suggestions visant à faciliter et à améliorer le parcours des réclamants dans le cadre du traitement de leur litige et connaître les raisons de l'absence de retour de leur part vers le Médiateur.

Nous viserons par ailleurs à réduire les délais de traitement des dossiers pour revenir en deçà de 60 jours.

Nous serons également attentifs à la qualité et la précision des éléments fournis par les banques, indispensables à l'analyse des dossiers. En effet, nous rencontrons plus de difficultés depuis 2019 dans l'obtention des positions et des argumentations suffisamment détaillées des établissements.

Ceci conditionne la qualité des médiations et donc leur appropriation par le consommateur et par la banque et concourt à restaurer des relations apaisées.

Sans négliger les autres thématiques des litiges, le motif de saisine lié aux paiements, réunit près de 60% des saisines.

Dans ce contexte, la Directive européenne sur les Services et moyens de Paiement (D.S.P.2), entrée en vigueur en juin 2018, a fourni au client-consommateur un cadre encore plus protecteur. La jurisprudence qui a suivi la transposition de cette directive en droit français, a régulièrement confirmé les droits du client-consommateur et les obligations s'imposant aux banques en cas de contestation de paiement.

Nous allons nous attacher, dans les propositions de solutions adressées aux banques et aux clients, à rappeler, si besoin, à chaque établissement financier, ses obligations dans ce domaine précis.

Par ailleurs, l'immédiateté croissante de la circulation des flux financiers offre aux fraudeurs des possibilités multipliées, qui viennent contrarier encore plus les actions à disposition des clients et des banques pour contrer les fraudes.

Dans ce contexte, tout en reconnaissant les efforts d'information et de sensibilisation réalisés par les banques, nous continuerons à porter une attention particulière à l'efficacité et la pertinence de ces communications.

Enfin, il est important de maintenir le travail de pédagogie pour mieux faire connaître la médiation de la consommation, son existence et ses atouts, ses exigences d'indépendance (pas toujours bien appréhendée par le client-consommateur), d'équité et de droit. En effet, les visées essentielles de la médiation, en dehors de la résolution amiable d'un litige, sont de permettre à chaque partie, le client-consommateur et la banque, de rétablir une relation de confiance, d'améliorer les process et les produits et de pérenniser la relation commerciale.

5/ ANNEXES

Annexe 1 : Charte de la médiation

Charte de la Médiation du

Cette charte, rédigée à l'initiative et sous le contrôle du Médiateur auprès du Crédit Mutuel Arkéa, s'applique aux banques et à l'établissement de paiement suivants qui appartiennent au groupe Crédit Mutuel ARKEA :

Crédit Mutuel de Bretagne
Crédit Mutuel du Sud-Ouest
Federal Finance
Crédit Foncier Communal d'Alsace Lorraine
Fortuneo
Nouvelle Vague (max)

Ces établissements sont désignés par le terme « La Banque » dans le texte de la Charte.

1 - Cadre règlementaire

La Banque a mis en place une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers, de nature contractuelle, subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L. 611-1et suivants du Code de la Consommation.

2 - Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Le Médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, a été nommé, pour une durée de trois ans à compter du 1er janvier 2018, par le Conseil d'administration de Crédit Mutuel ARKEA.

Sur proposition de Crédit Mutuel ARKEA, il a été désigné pour une durée de trois ans par l'organe collégial constitué par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF)

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

3 - Saisine

Un client peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation écrite à son interlocuteur habituel ou au Service Clients, puis au service en charge des réclamations (Service Relations Clientèle, Service Réclamations selon les sociétés concernées) ou si la réclamation auprès de la Banque est restée sans réponse pendant deux mois.

A sa saisine, le client doit joindre :

- Soit une copie de la réponse écrite du service en charge du traitement des réclamations de la Banque,
- Soit une copie de sa réclamation écrite transmise à ce service, si celle-ci est restée sans réponse après un délai de deux mois.

4 - Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, portant sur les produits bancaires et les services proposés par la Banque.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement…).

Sont exclus du champ de compétence du Médiateur :

- les litiges portant sur l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance qui sont de la compétence du Médiateur de l'Assurance ;
- les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de comptes de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatif, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX. Ces litiges relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'AMF;
- les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus ou l'octroi de crédit, décision de clôturer un compte bancaire, refus de renégocier un prêt…).

5 - Exclusions

Un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur :

- S'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal;
- si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- si la demande est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la Banque ;
- si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

6 - Médiation et surendettement

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

7 - Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies…) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française :

- soit par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur auprès de … (nom de la banque ou de l'établissement de paiement)
29808 BREST CEDEX 9

- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur :

https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr

8 - Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine préalable du Médiateur entraine la suspension, jusqu'à la signification de la solution proposée par le Médiateur, de tout recours judiciaire que la Banque envisagerait d'engager, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.
La procédure de médiation interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

9 - Délais et procédure

A la réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande du client.

Il informe les parties, par courrier simple ou voie électronique, des dossiers recevables dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur. Il précise que chaque partie peut

à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Conformément à l'article R612-5 du Code de la Consommation, le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition de solution dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

10 - Engagements du Médiateur et responsabilités

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client et de la banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

Il émet une proposition de solution en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client et à la Banque.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

11 - Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition de solution du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la banque, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

En cas de refus, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que, le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la proposition de solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer ensemble une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil, en l'absence du Médiateur.

Le Médiateur rappelle, en tant que de besoin, ces règles en faisant connaître son avis aux parties.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition de solution.

12 - Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- Si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client engage une action en justice.
- Par l'accord des parties ou le refus d'une des parties sur la proposition de solution, ou à défaut de réponse dans délai d'un mois.
- Si l'une des parties au moins a fait connaitre son opposition à la poursuite de la mission du Médiateur dans les cas d'existence de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

13 - Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article L612-3 du Code de la Consommation.
A ce titre, sauf convention contraire des parties le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige;
- tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie;
- et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

14 - Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par la Banque au Médiateur.

****

Annexe 2 : Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

DIRECTIVES

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) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

(directive relative au RELC)

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) L'article 169, paragraphe 1 et paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne dispose que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.

(2) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. Le marché intérieur devrait apporter aux consommateurs une valeur ajoutée sous la forme d'une qualité accrue, d'une plus grande variété, de prix raisonnables et de normes de sécurité élevées pour les biens et les services, ce qui devrait favoriser un niveau élevé de protection des consommateurs.

(3) Le cloisonnement du marché intérieur nuit à la compétitivité, à la croissance et à la création d'emplois dans l'Union. Aux fins de l'achèvement du marché intérieur, il est essentiel de supprimer les obstacles directs et indirects au bon fonctionnement du marché intérieur et de renforcer la confiance des citoyens.

(4) Assurer un accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de résoudre les litiges nationaux et transfrontaliers résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services devrait profiter aux consommateurs et donc renforcer leur confiance dans le marché. Cet accès devrait valoir aussi bien pour les transactions en ligne que pour les transactions hors ligne et revêt une importance particulière lorsque les consommateurs font des achats dans un autre pays.

(5) Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice. Or, le REL n'est pas encore suffisamment ni systématiquement développé dans l'Union. Il est regrettable que, malgré la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation [3] et la recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation [4], le REL n'ait pas été correctement mis en place et ne fonctionne pas de manière satisfaisante dans l'ensemble des zones géographiques ou des secteurs d'activité de l'Union. Les consommateurs et les professionnels ne sont toujours pas au courant des mécanismes existants en matière de recours extrajudiciaire, seul un faible pourcentage de citoyens sachant comment porter plainte devant une entité de REL. La qualité des procédures de REL, quand elles existent, varie considérablement d'un État membre à l'autre et, souvent, les litiges transfrontaliers ne sont pas traités efficacement par les entités de REL.

(6) Les disparités en termes de couverture, de qualité et de sensibilisation qui existent entre les États membres en ce qui concerne le REL constituent un obstacle au marché intérieur et font partie des raisons pour lesquelles de nombreux consommateurs s'abstiennent de faire des achats dans un autre pays et n'ont pas la certitude que les litiges éventuels avec des professionnels peuvent être réglés facilement, rapidement et à moindre coût. Pour des raisons similaires, les professionnels pourraient s'abstenir de vendre à des consommateurs d'autres États membres où il n'y a pas un accès suffisant à des procédures de REL de grande qualité. En outre, les professionnels établis

[1] JO C 181 du 21.6.2012, p. 93.
[2] Position du Parlement européen du 12 mars 2013 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 22 avril 2013.

[3] JO L 115 du 17.4.1998, p. 31.
[4] JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

dans un État membre où il n'existe pas suffisamment de procédures de REL de grande qualité pâtissent d'un désavantage concurrentiel par rapport à ceux qui ont accès à ce type de procédures et peuvent ainsi régler plus rapidement et de manière moins onéreuse les litiges de consommation.

(7) Afin que les consommateurs puissent tirer pleinement parti des possibilités du marché intérieur, le REL devrait s'appliquer à tous les types de litiges nationaux et transfrontaliers relevant de la présente directive, les procédures de REL devraient être conformes à des exigences de qualité cohérentes applicables dans toute l'Union, et les consommateurs et les professionnels devraient connaître l'existence de ces procédures. Compte tenu de l'augmentation des échanges transfrontaliers et de la circulation transfrontalière des personnes, il importe également que les entités de REL traitent efficacement les litiges transfrontaliers.

(8) Comme le Parlement européen l'a préconisé dans sa résolution du 25 octobre 2011 sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales et dans celle du 20 mai 2010 sur «Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens», toute approche globale du marché unique en faveur de ses citoyens devrait en priorité développer un système de recours simple, abordable, pratique et accessible.

(9) Dans sa communication du 13 avril 2011 intitulée «l'Acte pour le marché unique — Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance — "Ensemble pour une nouvelle croissance" », la Commission a mentionné la législation sur le REL, qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance, de renforcer la confiance et de progresser vers l'achèvement du marché unique.

(10) Dans ses conclusions des 24 et 25 mars et celles du 23 octobre 2011, le Conseil européen a invité le Parlement européen et le Conseil à adopter, avant la fin de 2012, un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique. Par ailleurs, dans ses conclusions du 30 mai 2011 sur les priorités pour relancer le marché unique, le Conseil de l'Union européenne a souligné l'importance du commerce électronique et est convenu que les dispositifs de REL de consommation peuvent offrir aussi bien aux consommateurs qu'aux professionnels un moyen de recours peu onéreux, simple et rapide. Le succès de la mise en œuvre de ces dispositifs nécessite un engagement politique soutenu et l'appui de tous les acteurs, sans nuire au caractère abordable, à la transparence, à la souplesse, à la vitesse et à la qualité de la prise de décisions par les entités de REL relevant du champ d'application de la présente directive.

(11) Compte tenu de l'importance croissante du commerce en ligne, et en particulier des échanges transfrontaliers, en tant que pilier de l'activité économique de l'Union, un système de REL pour les litiges de consommation fonctionnant bien et un cadre bien intégré de règlement en ligne des litiges (RLL) de consommation résultant de transactions en ligne sont nécessaires pour réaliser l'objectif de l'Acte pour le marché unique consistant à renforcer la confiance des citoyens dans le marché intérieur.

(12) La présente directive et le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation [1] sont deux instruments législatifs liés et complémentaires. Le règlement (UE) n°524/2013 prévoit l'établissement d'une plate-forme de RLL qui offre aux consommateurs et aux professionnels un guichet unique pour le règlement extrajudiciaire des litiges en ligne par l'intermédiaire d'entités de REL qui sont liées à cette plate-forme et offrent un mode de REL au moyen de procédures de REL de qualité. La disponibilité d'entités de REL de qualité dans toute l'Union constitue donc un préalable indispensable au bon fonctionnement de la plate-forme de RLL.

(13) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux services d'intérêt général non économiques. Les services non économiques sont des services qui ne sont pas fournis à des fins économiques. C'est pourquoi les services d'intérêt général non économiques fournis par l'État ou pour le compte de l'État, sans rémunération, ne devraient pas relever de la présente directive quelle que soit la forme juridique sous laquelle ces services sont fournis.

(14) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux soins de santé, tels qu'ils sont définis à l'article 3, point a), de la directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers [2].

(15) La mise en place d'un système de REL fonctionnant bien dans l'Union est nécessaire pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, y compris dans le domaine du commerce en ligne, et pour réaliser le potentiel du commerce transfrontalier et électronique et saisir les opportunités en la matière. Un tel processus devrait s'appuyer sur les procédures de REL existant dans les États membres et respecter les traditions juridiques nationales. Les entités de règlement des litiges fonctionnant bien, tant existantes que nouvellement créées, répondant aux critères de qualité énoncés dans la présente directive devraient être considérées comme des «entités de REL» au sens de la présente directive. La diffusion des procédures de REL peut en outre se révéler importante dans les États membres qui ont un important arriéré d'affaires en souffrance devant les tribunaux, ce qui empêche les citoyens de l'Union d'exercer leur droit à un procès équitable dans un délai raisonnable.

(16) La présente directive devrait s'appliquer aux litiges entre des consommateurs et des professionnels concernant les obligations contractuelles découlant des contrats de vente ou de service, tant en ligne que hors ligne, dans tous les secteurs économiques, autres que les secteurs exemptés. Cela devrait inclure des litiges survenant à la suite de la vente ou de la fourniture, contre rémunération, de

[1] Voir page 1du présent Journal officiel.
[2] JO L 88 du 4.4.2011, p. 45.

contenus numériques. La présente directive devrait s'appliquer aux plaintes introduites par des consommateurs contre des professionnels. Elle ne devrait pas s'appliquer aux plaintes introduites par des professionnels contre des consommateurs ni aux litiges entre professionnels. Toutefois, elle ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.

(17) Les États membres devraient être autorisés à maintenir ou introduire des dispositions nationales portant sur des procédures ne relevant pas de la présente directive, telles que les procédures internes de traitement des plaintes gérées par le professionnel. Ce type de procédures internes peut constituer un moyen efficace de régler à un stade précoce les litiges de consommation.

(18) La définition de «consommateur» devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, si le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé (contrats à double finalité) et si la finalité professionnelle est limitée à tel point qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global de la fourniture, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.

(19) Certains actes juridiques de l'Union contiennent déjà des dispositions concernant le REL. Afin d'assurer la sécurité juridique, il y a lieu de prévoir que, en cas de conflit, c'est la présente directive qui prime, sauf si elle en dispose expressément autrement. La présente directive devrait notamment être sans préjudice de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ([1]), qui instaure déjà un cadre pour les systèmes de médiation au niveau de l'Union pour les litiges transfrontaliers, sans préjudice de son application aux systèmes internes de médiation. La présente directive a vocation à s'appliquer de manière horizontale à tous les types de procédure de REL, y compris aux procédures de REL relevant de la directive 2008/52/CE.

(20) Les organes de REL diffèrent fortement dans l'Union ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. La présente directive devrait couvrir toute entité qui est établie durablement, qui propose le règlement d'un litige entre un consommateur et un professionnel par une procédure de REL et qui figure sur la liste établie conformément à la présente directive. La présente directive peut aussi s'appliquer, si les États membres le décident, aux entités de règlement des litiges qui imposent des solutions contraignantes aux parties. Cependant, une procédure extrajudiciaire ad hoc créée pour un litige particulier entre un consommateur et un professionnel ne devrait pas être considérée comme une procédure de REL.

(21) De même, les procédures de REL diffèrent fortement dans l'Union ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. Elles peuvent prendre la forme de procédures dans lesquelles l'entité de REL rapproche les parties dans le but de faciliter une solution amiable, de procédures dans lesquelles l'entité de REL propose une solution ou de procédures dans lesquelles l'entité de REL impose une solution. Elles peuvent aussi prendre la forme d'une combinaison de deux de ces procédures ou plus. La présente directive devrait être sans préjudice de la forme adoptée par les procédures de REL dans les États membres.

(22) Les procédures qui se déroulent devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel sont exposées au risque de conflit d'intérêts. En conséquence, ces procédures devraient, en principe, être exclues du champ d'application de la présente directive, à moins qu'un État membre ne décide que ce type de procédure peut être reconnu comme une procédure de REL en vertu de la présente directive et pour autant que ces entités se conforment en tous points aux exigences spécifiques en matière d'indépendance et d'impartialité énoncées dans la présente directive. Les entités de REL proposant un règlement des litiges par l'intermédiaire de telles procédures devraient être soumises à une évaluation régulière de leur conformité avec les exigences de qualité énoncées par la présente directive, y compris les exigences spécifiques supplémentaires garantissant leur indépendance.

(23) La présente directive ne devrait s'appliquer ni aux procédures des systèmes de traitement des plaintes gérés par les professionnels ni aux négociations directes entre les parties. De plus, elle ne devrait pas s'appliquer aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire.

(24) Les États membres devraient veiller à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à une entité de REL qui est conforme aux exigences fixées par la présente directive et qui est reprise sur une liste conformément à celle-ci. Pour satisfaire à cette obligation, les États membres devraient avoir la possibilité de tirer parti des entités de REL qui existent déjà et qui fonctionnent bien, en ajustant leur champ d'application, le cas échéant, ou de prévoir la création de nouvelles entités de REL. La présente directive ne devrait pas empêcher le fonctionnement des entités de résolution des litiges existantes qui opèrent dans le cadre des autorités nationales chargées de la protection des consommateurs dans les États membres où le règlement des litiges est du ressort de fonctionnaires de l'État. Ces fonctionnaires devraient être considérés comme des représentants des intérêts tant des consommateurs que des professionnels. La présente directive ne devrait pas obliger les États membres à créer une entité de REL spécifique pour chaque secteur du commerce de détail. Si nécessaire, afin d'assurer une couverture sectorielle et géographique totale et un accès universel au REL, les États membres devraient avoir la possibilité de prévoir la création d'une entité de REL résiduelle, traitant les litiges pour lesquels aucune entité spécifique de REL n'est compétente. Les entités de REL résiduelles sont destinées à assurer une protection aux consommateurs et aux professionnels en veillant à ce qu'il n'y ait pas de défaillance dans l'accès à une entité de REL.

([1]) JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

(25) La présente directive ne devrait pas empêcher les États membres de maintenir ou d'introduire une législation sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de nature contractuelle dans le domaine de la consommation qui soit conforme aux exigences énoncées dans la présente directive. Par ailleurs, afin de garantir le fonctionnement efficace des entités de REL, ces entités devraient avoir la possibilité de maintenir ou d'introduire, conformément aux lois de l'État membre dans lequel elles sont établies, des règles de procédure leur permettant de refuser de traiter un litige dans des circonstances particulières, par exemple lorsqu'un litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire. Toutefois, des règles de procédure autorisant des entités de REL à refuser de traiter un litige ne devraient pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de REL, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers. Par conséquent, en prévoyant un seuil financier, les États membres devraient toujours prendre en compte le fait que la valeur réelle d'un litige peut varier d'un État membre à l'autre et que donc la fixation d'un seuil excessivement élevé dans un État membre pourrait entraver l'accès de consommateurs d'autres États membres aux procédures de REL. Les États membres ne devraient pas être tenus de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité de REL lorsqu'une entité de REL auprès de laquelle la plainte avait été introduite en premier lieu a refusé de traiter celle-ci en raison de ses règles de procédure. Dans de tels cas, les États membres devraient être réputés avoir rempli l'obligation qui leur incombe de veiller à la couverture totale des entités de REL.

(26) La présente directive devrait permettre aux professionnels établis dans un État membre d'être couverts par une entité de REL qui est établie dans un autre État membre. Afin d'améliorer la couverture et l'accès des consommateurs au REL dans l'ensemble de l'Union, les États membres devraient avoir la possibilité de décider de recourir à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de REL régionales, transnationales ou paneuropéennes au sein desquelles les professionnels originaires de différents États membres relèvent de la même entité de REL. Le recours à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de REL transnationales ou paneuropéennes ne devrait cependant pas affecter la responsabilité qu'ont les États membres d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL.

(27) La présente directive devrait être sans préjudice du maintien ou de l'introduction par les États membres de procédures de REL qui traitent conjointement des litiges identiques ou similaires entre un professionnel et plusieurs consommateurs. Des analyses d'impact approfondies devraient être effectuées au sujet des règlements extrajudiciaires collectifs avant que de tels règlements ne soient proposés au niveau de l'Union. Un système effectif de plaintes collectives et le recours aisé au REL devraient être complémentaires et ces procédures ne devraient pas s'exclure mutuellement.

(28) Il convient que le traitement des informations afférentes aux litiges relevant de la présente directive respecte les règles de protection des données à caractère personnel énoncées par les dispositions législatives, réglementaires et administratives que les États membres ont adoptées en application de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données [1].

(29) La confidentialité et la vie privée devraient être respectées à tout moment pendant la procédure de REL. Les États membres devraient être encouragés à protéger la confidentialité des procédures de REL dans toute procédure ultérieure, qu'il s'agisse d'une procédure judiciaire ou d'un arbitrage civil ou commercial.

(30) Les États membres devraient néanmoins veiller à ce que les entités de REL rendent publics les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre consommateurs et professionnels. Les informations communiquées à ce sujet pourraient être assorties de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou réglés à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques.

(31) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL règlent les litiges de manière équitable, pratique et proportionnée tant pour les consommateurs que pour les professionnels, sur la base d'une évaluation objective des conditions dans lesquelles une plainte a été introduite et tenant dûment compte des droits des parties.

(32) L'indépendance et l'intégrité des entités de REL sont essentielles pour que les citoyens de l'Union soient assurés que les mécanismes de REL leur offriront une issue équitable et indépendante. La personne physique ou l'organe collégial chargés du REL devraient être indépendants de tous ceux qui pourraient être intéressés par l'issue du litige et ne devraient connaître aucun conflit d'intérêts susceptible de les empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante.

(33) Les personnes physiques chargées du REL ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Afin de garantir l'indépendance de leurs actions, il conviendrait par ailleurs que ces personnes soient nommées pour une durée suffisante et qu'elles ne reçoivent aucune instruction de l'une ou l'autre partie ni de leur représentant.

(34) Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, les personnes physiques chargées du REL devraient communiquer toute circonstance qui pourrait affecter leur indépendance et leur impartialité ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de régler. Il pourrait s'agir d'un intérêt financier, direct ou indirect, dans l'issue de la procédure de REL ou d'une relation personnelle ou commerciale établie avec une ou plusieurs des parties au cours des trois années précédant la prise de fonctions, y compris si la personne concernée a agi à un autre titre que pour les besoins du REL pour une ou plusieurs des parties, pour une organisation ou une fédération professionnelle dont une des parties est membre ou pour un autre membre de celle-ci.

[1] JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

(35) Il est particulièrement nécessaire de garantir l'absence de telles pressions lorsque les personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées par le professionnel. Aussi des exigences particulières devraient-elles être prévues dans le cas où les États membres décident que, dans ces cas-là, les procédures de règlement des litiges peuvent constituer des procédures de REL au sens de la présente directive. Lorsque des personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, elles devraient disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour leur permettre de s'acquitter de leur mission.

(36) Il est essentiel, en vue d'assurer le succès du REL, notamment pour garantir que les procédures de REL jouissent de la confiance nécessaire, que les personnes physiques chargées du REL possèdent les compétences nécessaires, y compris une compréhension générale du droit. Ces personnes devraient, en particulier, posséder des connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui leur permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juristes de formation.

(37) L'applicabilité de certains principes de qualité aux procédures de REL renforce la confiance tant des consommateurs que des professionnels dans ces procédures. Ces principes de qualité ont été développés pour la première fois au niveau de l'Union dans la recommandation 98/257/CE et dans la recommandation 2001/310/CE. En donnant une valeur contraignante à certains des principes établis dans ces recommandations de la Commission, la présente directive établit un ensemble d'exigences de qualité qui s'appliquent à toutes les procédures de REL ayant fait l'objet d'une notification à la Commission.

(38) La présente directive devrait établir des exigences de qualité pour les entités de REL qui devraient garantir le même niveau de protection et de droits pour les consommateurs, que ce soit dans le cadre de litiges nationaux ou de litiges transfrontaliers. La présente directive ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir des règles allant au-delà de ce qui est prévu dans la présente directive.

(39) Les entités de REL devraient être accessibles et transparentes. Pour assurer la transparence des entités de REL et des procédures de REL, il est nécessaire que les parties reçoivent, sous une forme claire et accessible, les informations dont elles ont besoin pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. La communication de ce type d'informations aux professionnels ne devrait pas être exigée lorsque leur participation aux procédures de REL revêt un caractère obligatoire en vertu du droit national.

(40) Une entité de REL fonctionnant bien devrait clore les procédures de résolution des litiges en ligne et hors ligne de manière rapide dans un délai de 90 jours calendaires débutant à la date de réception du dossier complet de plainte — contenant tous les documents utiles en rapport avec cette plainte — par l'entité de REL et se terminant à la date à laquelle l'issue de la procédure de REL est communiquée. L'entité de REL qui a reçu une plainte devrait informer les parties après avoir reçu tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure de REL. Dans certains cas exceptionnels de nature extrêmement complexe, y compris lorsqu'une des parties est incapable pour des motifs justifiés de prendre part à la procédure de REL, les entités de REL devraient pouvoir prolonger le délai afin de procéder à l'examen du cas en question. Les parties devraient être informées de toute prolongation du délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la conclusion du litige.

(41) Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont appliqués, la procédure de REL devrait être accessible, attrayante et peu onéreuse pour les consommateurs. Dans cette optique, le coût ne devrait pas dépasser une somme modique.

(42) Les procédures de REL devraient être équitables, de sorte que les parties à un litige soient pleinement informées de leurs droits et des conséquences des choix qu'elles font dans le cadre d'une procédure de REL. Les entités de REL devraient informer les consommateurs de leurs droits avant que ceux-ci acceptent ou suivent la solution proposée. Les deux parties devraient également pouvoir transmettre leurs informations et éléments de preuve sans être physiquement présentes.

(43) Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne devrait pas revêtir une valeur contraignante pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige. Par ailleurs, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, il convient que la solution imposée ne soit contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel ne devrait pas être requise si les règles nationales prévoient que ces solutions sont contraignantes pour les professionnels.

(44) Dans les procédures de REL qui visent à résoudre le litige en imposant une solution au consommateur, en l'absence de conflit de lois, la solution imposée ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle. En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 6, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable

aux obligations contractuelles (Rome I) [1], la solution imposée par une entité de REL ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle. En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 5, paragraphes 1 à 3, de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles [2], la solution imposée par une entité de REL ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.

(45) Le droit à un recours effectif et le droit à un procès équitable sont des droits fondamentaux définis par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. C'est pourquoi les procédures de REL ne devraient pas être conçues pour se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux. La présente directive ne saurait empêcher les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. Dans les cas où un litige n'a pas pu être résolu par une procédure de REL donnée dont l'issue n'est pas contraignante, il convient de ne pas empêcher les parties d'engager par la suite une action en justice en rapport avec ce litige. Les États membres devraient être libres de choisir les moyens appropriés pour atteindre cet objectif. Ils devraient avoir la possibilité de prévoir, entre autres, que les délais de prescription n'expirent pas pendant une procédure de REL.

(46) Afin qu'elles puissent fonctionner efficacement, les entités de REL devraient disposer de ressources humaines, matérielles et financières suffisantes. Les États membres devraient arrêter une formule de financement appropriée des entités de REL sur leur territoire, sans restreindre le financement des entités déjà opérationnelles. La présente directive devrait être sans préjudice de la question de savoir si les entités de REL sont financées par des fonds publics ou privés ou par une combinaison de fonds publics et privés. Toutefois, les entités de REL devraient être encouragées à faire appel spécifiquement à des formes de financement privé et à faire usage de fonds publics uniquement à la discrétion des États membres. La présente directive ne devrait pas porter atteinte à la possibilité, pour les entreprises ou pour les organisations ou fédérations professionnelles, de financer des entités de REL.

(47) Quand un litige survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de REL sont compétentes pour traiter leur plainte et si le professionnel concerné participera à une procédure soumise à une entité de REL. Les professionnels qui s'engagent à recourir aux entités de REL pour résoudre leurs litiges avec les consommateurs devraient communiquer aux consommateurs l'adresse et le site internet de l'entité ou des entités de REL dont ils relèvent. Ces informations devraient être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, figurer dans les conditions générales des contrats de vente ou de service entre le professionnel et le consommateur. Les professionnels devraient avoir la possibilité de faire figurer sur leurs sites internet, ainsi que dans les conditions générales des contrats concernés, toute information supplémentaire sur leurs procédures internes de traitement des plaintes ou sur tout autre moyen d'entrer directement en contact avec eux en vue de régler un litige survenu avec un consommateur sans saisir une entité de REL. Lorsque le litige ne peut pas être réglé directement, le professionnel devrait communiquer au consommateur, sur papier ou sur un autre support durable, les informations relatives aux entités de REL compétentes et préciser s'il y aura recours.

(48) Il convient que l'obligation incombant aux professionnels de donner aux consommateurs des informations sur les entités de REL dont les professionnels relèvent est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui devraient s'appliquer en plus de l'obligation d'information prévue par la présente directive.

(49) La présente directive ne devrait pas exiger que la participation des professionnels à des procédures de REL soit obligatoire, ni qu'il leur incombe de respecter l'issue de ces procédures en cas de plainte introduite contre eux par un consommateur. Toutefois, de façon à garantir que les consommateurs aient accès à des recours et ne soient pas contraints de renoncer à leurs plaintes, il convient d'encourager les professionnels, dans la mesure du possible, à participer aux procédures de REL. En conséquence, la présente directive devrait être sans préjudice des dispositions du droit national rendant la participation des professionnels à ces procédures obligatoire ou la soumettant à des incitations ou à des sanctions, ou rendant son issue contraignante, pour autant que cette législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice, prévu à l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

(50) Afin d'éviter d'imposer des charges inutiles aux entités de REL, les États membres devraient encourager les consommateurs à contacter le professionnel pour tenter de régler le problème de façon bilatérale avant d'introduire une plainte auprès d'une entité de REL. Dans de nombreux cas, les consommateurs parviendraient ainsi à régler leurs litiges rapidement et à un stade précoce.

(51) Les États membres devraient associer les représentants des organisations ou fédérations professionnelles et des associations de consommateurs lors de l'élaboration du REL, notamment en ce qui concerne les principes d'impartialité et d'indépendance.

(52) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL collaborent en vue du règlement des litiges transfrontaliers.

[1] JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.
[2] JO L 266 du 9.10.1980, p. 1.

(53) Il convient de renforcer dans l'Union les réseaux des entités de REL, comme le réseau pour la résolution des litiges financiers «FIN-NET» dans le secteur des services financiers. Les États membres devraient inciter les entités de REL à faire partie de ces réseaux.

(54) Une coopération étroite entre les entités de REL et les autorités nationales devrait renforcer l'application effective des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs. La Commission et les États membres devraient faciliter la coopération entre les entités de REL, afin d'encourager les échanges de bonnes pratiques et de compétences techniques et de discuter des problèmes qui pourraient se poser dans le fonctionnement des procédures de REL. Cette coopération devrait être appuyée, entre autres, par le futur programme «Consommateurs» de l'Union.

(55) Il convient de surveiller étroitement les entités de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur efficacité. À cette fin, chaque État membre devrait désigner une autorité compétente ou des autorités compétentes qui seraient chargées de cette tâche. La Commission et les autorités compétentes au titre de la présente directive devraient publier et tenir à jour une liste des entités de REL qui satisfont à la présente directive. Il conviendrait que les États membres veillent à ce que les entités de REL, le réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à la présente directive, publient cette liste sur leur site internet en incluant un lien vers le site internet de la Commission et, dans la mesure du possible, la présentent sur un support durable dans leurs locaux. Par ailleurs, les États membres devraient également encourager les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées à publier la liste. Les États membres devraient aussi veiller à la diffusion appropriée d'informations relatives aux démarches à entreprendre par les consommateurs en cas de litige avec un professionnel. En outre, les autorités compétentes devraient publier régulièrement des rapports sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL dans leur État membre. Les entités de REL devraient transmettre aux autorités compétentes les informations spécifiques sur lesquelles ces rapports devraient être fondés. Les États membres devraient inciter les entités de REL à transmettre ces informations en appliquant la recommandation 2010/304/UE de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes ([1]).

(56) Il est nécessaire que les États membres fixent des règles relatives aux sanctions applicables en cas de violation des dispositions nationales adoptées pour se conformer à la présente directive et veillent à ce que ces règles soient mises en œuvre. Les sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.

(57) Il convient de modifier le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs) ([2]) pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à renforcer la coopération transfrontalière pour ce qui concerne l'application de la présente directive.

(58) Il convient de modifier la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs ([3]) (directive relative aux actions en cessation) pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs établis par la présente directive.

(59) Conformément à la déclaration politique commune du 28 septembre 2011 des États membres et de la Commission sur les documents explicatifs ([4]), les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.

(60) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer, par la mise en place d'un niveau élevé de protection du consommateur et sans limiter l'accès des consommateurs aux tribunaux, au bon fonctionnement du marché intérieur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

(61) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, plus particulièrement par ses articles 7, 8, 38 et 47.

(62) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 28, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données ([5]) et a rendu un avis le 12 janvier 2012 ([6]),

([1]) JO L 136 du 2.6.2010, p. 1.

([2]) JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.
([3]) JO L 110 du 1.5.2009, p. 30.
([4]) JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.
([5]) JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.
([6]) JO C 136 du 11.5.2012, p. 1.

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.

Article 2

Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, 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.

2. La présente directive ne s'applique pas:

a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, sauf si les États membres décident d'autoriser de telles procédures en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive et si les exigences fixées au chapitre II, y compris les exigences particulières d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3, sont réunies;

b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;

c) aux services d'intérêt général non économiques;

d) aux litiges entre professionnels;

e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;

f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;

g) aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur;

h) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;

i) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.

3. La présente directive établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités de REL et les procédures de REL afin de garantir qu'après sa mise en œuvre, les consommateurs aient accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des litiges transparents, efficaces, équitables et de grande qualité, quel que soit leur lieu de résidence dans l'Union. Afin de garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs, les États membres peuvent maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la présente directive.

4. La présente directive reconnaît aux États membres la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

Article 3

Relation avec d'autres actes juridiques de l'Union

1. Sauf dispositions contraires énoncées dans la présente directive, si une disposition de la présente directive est en conflit avec une disposition figurant dans un autre acte juridique de l'Union et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition de la présente directive prime.

2. La présente directive est sans préjudice de la directive 2008/52/CE.

3. L'article 13 de la présente directive est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui s'appliquent en plus dudit article.

Article 4

Définitions

1. Aux fins de la présente directive, on entend par:

a) «consommateur», toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

b) «professionnel», toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

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

d) «contrat de service», tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;

e) «litige national», un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le 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;

f) «litige transfrontalier», un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le 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;

g) «procédure de REL», une procédure, visée à l'article 2, qui satisfait aux exigences énoncées dans la présente directive et est mise en œuvre par une entité de REL;

h) «entité de REL», toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige par une procédure de REL et qui figure sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2;

i) «autorité compétente», toute autorité publique désignée par un État membre aux fins de la présente directive et établie au niveau national, régional ou local.

2. Un professionnel est établi:

— au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique,

— à son siège social, son administration centrale ou au lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales.

3. Une entité de REL est établie:

— si son fonctionnement est assuré par une personne physique, au lieu où elle exerce ses activités de REL,

— si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, au lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de REL ou a son siège statutaire,

— si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, au lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

CHAPITRE II

ACCÈS AU REL ET EXIGENCES APPLICABLES AUX ENTITÉS DE REL ET AUX PROCÉDURES DE REL

Article 5

Accès aux entités de REL et aux procédures de REL

1. Les États membres facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive.

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

a) tiennent à jour un site internet qui fournisse aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permette aux consommateurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;

b) fournissent aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;

c) le cas échéant, permettent au consommateur d'introduire une plainte hors ligne;

d) permettent l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;

e) traitent à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013; et

f) prennent les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant de la présente directive, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la législation nationale transposant la directive 95/46/CE dans l'État membre dans lequel l'entité de REL est établie.

3. Les États membres peuvent satisfaire à l'obligation établie au paragraphe 1 en assurant l'existence d'une entité de REL résiduelle, compétente pour traiter les litiges mentionnés audit paragraphe qui ne relèvent d'aucune entité de REL existante. Les États membres peuvent également s'acquitter de cette obligation en recourant à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de règlement des litiges régionales, transnationales ou paneuropéennes au sein desquelles les professionnels originaires d'États membres différents relèvent de la même entité de REL, sans porter atteinte à la responsabilité qui leur incombe d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL.

4. Les États membres peuvent, s'ils le souhaitent, autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

a) le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de sa plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci;

b) le litige est fantaisiste ou vexatoire;

c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de REL ou par une juridiction;

d) la plainte porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé;

e) le consommateur n'a pas introduit de plainte auprès de l'entité de REL dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle le consommateur a introduit une plainte auprès du professionnel;

f) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de REL.

Lorsque, conformément à ses règles de procédure, une entité de REL n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, elle fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige dans les trois semaines qui suivent la réception du dossier de plainte.

Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de REL, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

5. Les États membres veillent à ce que, lorsque des entités de REL sont autorisées à établir des seuils financiers prédéterminés afin de limiter l'accès aux procédures de REL, ces seuils ne soient pas fixés à un niveau où ils entraveraient considérablement l'accès des consommateurs aux entités de REL pour le traitement des plaintes.

6. Lorsque, en application des règles de procédure visées au paragraphe 4, une entité de REL n'est pas en mesure de traiter une plainte qui lui a été soumise, un État membre n'est pas tenu de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité de REL.

7. Lorsqu'une entité de REL chargée des litiges dans un secteur économique particulier est compétente pour connaître des litiges liés à un professionnel qui exerce dans ledit secteur mais qui n'est pas membre de l'organisation ou de la fédération composant ou finançant l'entité de REL, l'État membre concerné est réputé avoir rempli l'obligation qui lui incombe en vertu du paragraphe 1 également en ce qui concerne les litiges impliquant ce professionnel.

Article 6

Compétences, indépendance et impartialité

1. Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du REL aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes:

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;

b) soient nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et qu'elles ne soient pas susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif;

c) ne reçoivent pas d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci;

d) soient rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure;

e) communiquent sans tarder à l'entité de REL toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de REL. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique.

2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL se soient dotées de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées au paragraphe 1, point e), se présentent:

a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de REL; ou, à défaut,

b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de REL et, dans la mesure du possible, l'entité de REL propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de REL compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,

c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de REL uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

Le présent paragraphe est sans préjudice de l'article 9, paragraphe 2, point a).

Lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du présent paragraphe, premier alinéa, sont applicables.

3. Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive, ils veillent à ce que ces procédures, outre les exigences générales définies aux paragraphes 1 et 5, soient conformes aux exigences particulières suivantes:

a) les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont désignées par un organe collégial, ou font partie d'un tel organe, composé d'un nombre égal de représentants des associations de consommateurs et de représentants du professionnel et sont désignées à l'issue d'une procédure transparente;

b) les personnes physiques chargées du règlement des litiges disposent d'un mandat d'une durée minimale de trois ans pour garantir l'indépendance de leur action;

c) les personnes physiques chargées du règlement des litiges s'engagent à ne pas travailler pour le professionnel, une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre pendant une période de trois ans qui suit la cessation de la fonction qu'elles ont occupée au sein de l'entité de règlement des litiges;

d) l'entité de règlement des litiges n'a pas de lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel, est clairement séparée des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget suffisant pour l'exécution de ses tâches, distinct du budget général du professionnel.

4. Lorsque les personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, les États membres veillent, en plus des exigences générales visées aux paragraphes 1 et 5, à ce que ces personnes disposent d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

Le présent paragraphe n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou la fédération professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

5. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de REL forment un organe collégial, les États membres veillent à ce que l'entité de REL prévoie un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres encouragent les entités de REL à assurer la formation des personnes physiques chargées du REL. Si une telle formation est dispensée, 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).

Article 7

Transparence

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;

b) le fait que les entités de REL figurent sur une liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2;

c) les personnes physiques chargées du REL, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;

d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du REL, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;

e) leur appartenance à des réseaux d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant;

f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;

g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4;

h) les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être soumises aux entités de REL et dans lesquelles la procédure de REL se déroule;

i) les types de règles sur lesquelles l'entité de REL peut se fonder pour régler les litiges (par exemple, dispositions juridiques, considérations d'équité, codes de conduite);

j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le consommateur de tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel;

k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;

l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;

m) la durée moyenne de la procédure de REL;

n) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant;

o) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils se rapportent;

b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;

c) la proportion de litiges que l'entité de REL a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article 5, paragraphe 4;

d) dans le cas des procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), les parts en pourcentage de solutions proposées ou imposées en faveur du consommateur et du professionnel et de litiges résolus à l'amiable;

e) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;

f) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;

g) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de REL;

h) des informations sur la coopération des entités de REL au sein de réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant.

Article 8

Efficacité

Les États membres veillent à ce que les procédures de REL soient efficaces et satisfassent aux exigences suivantes:

a) la procédure de REL est disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent;

b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne prive pas les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;

c) la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs;

d) l'entité de REL qui a été saisie d'une plainte notifie le litige aux parties dès réception de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la plainte;

e) l'issue de la procédure de REL est communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL. L'entité de REL compétente peut, si elle le juge utile, prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

Article 9

Équité

1. Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL:

a) chaque partie ait la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de REL les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos;

b) chaque partie soit informée du fait qu'elle n'est pas tenue de faire appel à un avocat ou un conseiller juridique mais qu'elle peut solliciter un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;

c) les parties soient informées de l'issue de la procédure de REL par écrit ou sur un autre support durable, et reçoivent une déclaration exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

2. Dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en proposant une solution, les États membres veillent à ce que:

a) les parties aient la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Ce droit leur est notifié avant le début de la procédure. Lorsque les règles nationales prévoient la participation obligatoire des professionnels aux procédures de REL, le présent point s'applique uniquement au consommateur;

b) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées:

i) qu'elles ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;

ii) que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;

iii) que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;

c) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées des conséquences juridiques liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution;

d) les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'elles acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

3. Lorsque, conformément au droit national, les procédures de REL prévoient que leur issue devient contraignante pour le professionnel à partir du moment où le consommateur a accepté la solution proposée, l'article 9, paragraphe 2, s'entend comme étant uniquement applicable au consommateur.

Article 10

Liberté

1. Les États membres veillent à ce qu'un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne soit pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

2. Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, la solution imposée ne puisse être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel n'est pas requise si les règles nationales prévoient que les solutions sont contraignantes pour les professionnels.

Article 11

Légalité

1. Les États membres veillent à ce que dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en imposant une solution au consommateur:

a) en l'absence de conflit de lois, la solution imposée n'ait 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 de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle;

b) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 6, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) n° 593/2008, la solution imposée par une entité de REL n'ait 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 de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle;

c) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 5, paragraphes 1 à 3, de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, la solution imposée par une entité de REL n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. Aux fins du présent article, la «résidence habituelle» est déterminée conformément au règlement (CE) n° 593/2008.

Article 12

Incidence des procédures de REL sur les délais de prescription

1. Les États membres veillent à ce que les parties qui, pour tenter de régler un litige, ont recours à des procédures de REL dont l'issue n'est pas contraignante, ne soient pas empêchées par la suite d'engager une action en justice en rapport avec ce litige en raison de l'expiration du délai de prescription au cours de la procédure de REL.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice des dispositions sur la prescription figurant dans les accords internationaux auxquels les États membres sont parties.

CHAPITRE III

INFORMATION ET COOPÉRATION

Article 13

Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur l'entité ou les entités de REL dont ces professionnels relèvent, lorsque ces professionnels s'engagent à recourir à ces entités ou sont tenus d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. Ces informations comprennent l'adresse du site internet de l'entité ou des entités de REL concernées.

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

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 fournisse au consommateur les informations visées au paragraphe 1, en précisant s'il aura recours aux entités de REL compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

Article 14

Assistance aux consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que, en cas de litige relatif à des contrats de vente ou de service transfrontaliers, les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance destinée à les orienter vers l'entité de REL située dans un autre État membre qui est compétente pour traiter leur litige transfrontalier.

2. Les États membres délèguent la responsabilité de la mission visée au paragraphe 1 à leurs centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme.

Article 15

Informations générales

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL, les centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2, mettent à la disposition du public, sur leur site internet en fournissant un lien vers le site internet de la Commission, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.

2. Les États membres encouragent les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées à mettre à la disposition du public, sur leur site internet et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.

3. La Commission et les États membres assurent la diffusion appropriée d'informations sur les modalités d'accès aux procédures de REL dont peuvent disposer les consommateurs pour résoudre les litiges relevant de la présente directive.

4. La Commission et les États membres prennent des mesures d'accompagnement pour encourager les associations de consommateurs et les organisations professionnelles, au niveau de l'Union et à l'échelle nationale, à mener des actions de sensibilisation concernant les entités de REL et leurs procédures et à promouvoir le recours au REL par les commerçants et les consommateurs. Ces organismes sont également encouragés à fournir aux consommateurs des informations concernant les entités de REL compétentes lorsqu'ils reçoivent des plaintes émanant de consommateurs.

Article 16

Coopération et échange d'expérience entre les entités de REL

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers et procèdent à des échanges réguliers de bonnes pratiques en ce qui concerne le règlement de litiges tant transfrontaliers que nationaux.

2. La Commission appuie et facilite la constitution de réseaux d'entités de REL nationaux et l'échange et la diffusion de leurs bonnes pratiques et de leurs expériences.

3. Lorsqu'il existe dans l'Union un réseau d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers survenant dans un secteur donné, les États membres encouragent les entités de REL qui traitent les litiges survenant dans ce secteur à s'affilier à ce réseau.

4. La Commission publie une liste indiquant les noms et les coordonnées des réseaux visés au paragraphe 3. La Commission met cette liste à jour, quand il y a lieu.

Article 17

Coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs coopèrent.

2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques de certains secteurs d'activité à propos desquelles des consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes. 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.

3. Les États membres veillent à ce que la coopération et les échanges d'informations visés aux paragraphes 1 et 2 respectent les règles de protection des données à caractère personnel prévues par la directive 95/46/CE.

4. Le présent article est sans préjudice des dispositions relatives au secret professionnel et commercial qui s'appliquent aux autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs. Les entités de REL sont soumises aux règles du secret professionnel ou aux autres obligations équivalentes de confidentialité définies par la législation de l'État membre où elles sont établies.

CHAPITRE IV

RÔLE DES AUTORITÉS COMPÉTENTES ET DE LA COMMISSION

Article 18

Désignation des autorités compétentes

1. Chaque État membre désigne une autorité compétente qui assume les fonctions prévues aux articles 19 et 20. Chaque État membre peut désigner plusieurs autorités compétentes. Dans ce cas, l'État membre détermine, parmi les autorités compétentes désignées, celle qui est le point de contact unique de la Commission. Chaque État membre notifie à la Commission l'autorité compétente ou, le cas échéant, les autorités compétentes, y compris le point de contact unique, qu'il a désignées.

2. La Commission dresse une liste des autorités compétentes, y compris, le cas échéant, le point de contact unique, dont la désignation lui a été notifiée conformément au paragraphe 1, et la publie au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 19

Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux entités de règlement des litiges

1. Les États membres veillent à ce que les entités de règlement des litiges établies sur leur territoire, qui entendent prétendre à la qualité d'entités de REL en vertu de la présente directive et figurer sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, notifient à l'autorité compétente les informations suivantes:

a) leur nom, leurs coordonnées et l'adresse de leur site internet;

b) des informations sur leur structure et leur financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;

c) leurs règles de procédure;

d) leurs tarifs, le cas échéant;

e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;

f) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;

g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;

h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4;

i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre II.

Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités de REL notifient sans tarder ces changements à l'autorité compétente.

2. Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), ils veillent à ce que les entités de REL qui les appliquent notifient à l'autorité compétente, outre les informations et les déclarations visées au paragraphe 1, les informations nécessaires à l'évaluation de leur respect des exigences spécifiques supplémentaires d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3.

3. Les États membres veillent à ce que les entités de REL transmettent tous les deux ans aux autorités compétentes des informations sur:

a) le nombre de litiges dont ils ont été saisis et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;

b) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;

c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;

d) le taux de respect des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu;

e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;

f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers;

g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du REL conformément à l'article 6, paragraphe 6;

h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Article 20

Rôle des autorités compétentes et de la Commission

1. Chaque autorité compétente évalue, en particulier sur la base des informations qu'elle a reçues conformément à l'article 19, paragraphe 1, si les entités de règlement des litiges qui lui ont été notifiées peuvent prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfont aux exigences de qualité fixées au chapitre II ainsi que dans les dispositions nationales qui la mettent en œuvre, y compris celles qui vont au-delà des exigences prévues par la présente directive, conformément au droit de l'Union.

2. Chaque autorité compétente dresse, sur la base de l'évaluation visée au paragraphe 1, une liste de toutes les entités de REL qui lui ont été notifiées et qui satisfont aux conditions fixées au paragraphe 1.

Cette liste contient les informations suivantes:

a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site internet des entités de REL visées au premier alinéa;

b) leurs tarifs, le cas échéant;

c) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler;

d) les types de litiges régis par la procédure de REL;

e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de REL;

f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de REL précisant si la procédure de REL se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;

g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et

h) les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4.

Chaque autorité compétente notifie la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe à la Commission. Si des changements sont notifiés à l'autorité compétence conformément à l'article 19, paragraphe 1, deuxième alinéa, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

Si une entité de règlement des litiges figurant sur la liste des REL en vertu de la présente directive ne satisfait plus aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente concernée entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente la retire de la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

3. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes, la liste et ses mises à jour visées au paragraphe 2 sont notifiées à la Commission par le point de contact unique visé à l'article 18, paragraphe 1. Cette liste et ces mises à jour portent sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

4. La Commission dresse une liste des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 et met à jour cette liste chaque fois que des changements lui sont notifiés. La Commission met à la disposition du public cette liste, ainsi que ses mises à jour, sur son site internet et sur un support durable. La Commission transmet cette liste et ses mises à jour aux autorités compétentes. Lorsqu'un État membre a désigné un point de contact unique conformément à l'article 18, paragraphe 1, la Commission transmet cette liste et ses mises à jour au point de contact unique.

5. Chaque autorité compétente met à la disposition du public la liste actualisée des entités de REL visée au paragraphe 4 sur son site internet en fournissant un lien vers le site internet concerné de la Commission. En outre, chaque autorité compétente met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

6. Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite 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. Plus particulièrement, ce rapport:

a) recense les bonnes pratiques des entités de REL;

b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités de REL pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;

c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités de REL, s'il y a lieu.

7. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes conformément à l'article 18, paragraphe 1, le rapport visé au paragraphe 6 du présent article est publié par le point de contact unique visé à l'article 18, paragraphe 1. Ce rapport porte sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS FINALES

Article 21

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées, en particulier, en vertu de l'article 13 et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 22

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

Dans l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004, le point suivant est ajouté:

«20. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L du 165 18.6.2013, p. 63): l'article 13.»

Article 23

Modification de la directive 2009/22/CE

Dans l'annexe I de la directive 2009/22/CE, le point suivant est ajouté:

«14. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L du 165 18.6.2013, p. 63): l'article 13.»

Article 24

Communication

1. Au plus tard le 9 juillet 2015, les États membres communiquent à la Commission:

a) le cas échéant, les noms et les coordonnées des organismes désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2; et

b) le nom des autorités compétentes, y compris, lorsqu'il y a lieu, le point de contact unique, désignées conformément à l'article 18, paragraphe 1.

Les États membres communiquent à la Commission tout changement ultérieur de ces informations.

2. Au plus tard le 9 janvier 2016, les États membres communiquent à la Commission la première liste visée à l'article 20, paragraphe 2.

3. La Commission communique aux États membres les informations visées au paragraphe 1, point a).

Article 25

Transposition

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 9 juillet 2015. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, 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.

2. 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 26

Rapport

Au plus tard le 9 juillet 2019 et ensuite tous les quatre ans, la Commission présente au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen un rapport relatif à l'application de la présente directive. Ce rapport examine l'évolution et l'utilisation des entités de REL et l'incidence de la présente directive sur les consommateurs et les professionnels, en particulier sur la sensibilisation des consommateurs et le niveau d'adoption parmi les professionnels. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions de modification de la présente directive.

Article 27

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 28

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 21 mai 2013.

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
Le président	*Le président*
M. SCHULZ	L. CREIGHTON

Annexe 3 : Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

NOR : *EINC1512728R*

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre et du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu le 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 ;

Vu la 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 ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-2 et L. 112-2-1 ;

Vu le code civil, notamment ses articles 1582 et 2238 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses livres Ier et V ;

Vu le code de l'énergie, notamment son article L. 122-1 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres III, VI et VII ;

Vu le code de la mutualité, notamment ses articles L. 221-6-2 et L. 221-18 ;

Vu le code de procédure civile, notamment ses articles 1530 à 1535 ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article L. 932-15-1 ;

Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ;

Vu la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, notamment ses articles 15 et 32 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la règlementation financières en date du 13 mai 2015 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

Article 1er

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le livre Ier est complété par un titre V ainsi rédigé :

« TITRE V

« MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

« CHAPITRE Ier

« Définitions et champ d'application

« *Art. L. 151-1.* – Au sens du présent titre, on entend par :

« *a)* "Professionnel" : toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

« *b)* “Litige national” : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu’au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d’établissement du professionnel ;

« *c)* “Litige transfrontalier” : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu’au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d’établissement du professionnel ;

« *d)* “Contrat de vente” : tout contrat au sens de l’article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d’un bien et la fourniture d’un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;

« *e)* “Contrat de prestation de services” : tout contrat ayant pour objet la fourniture d’un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s’engage à payer le prix ;

« *f)* “Médiation des litiges de la consommation” : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l’article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;

« *g)* “Médiateur de la consommation” : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

« *h)* “Médiateur public” : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d’intervention.

« *Art. L. 151-2.* – La médiation de la consommation s’applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre Ier du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l’article L. 151-1.

« *Art. L. 151-3.* – La médiation des litiges de la consommation ne s’applique pas :

« *a)* Aux litiges entre professionnels ;

« *b)* Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

« *c)* Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

« *d)* Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

« *e)* Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

« *Art. L. 151-4.* – Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

« *a)* Les services d’intérêt général non économiques ;

« *b)* Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l’administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;

« *c)* Les prestataires publics de l’enseignement supérieur.

« *Chapitre II*

« *Le processus de médiation des litiges de la consommation*

« *Art. L. 152-1.* – Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l’oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

« Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

« Lorsqu’il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s’étend à l’ensemble des entreprises d’un domaine d’activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d’y recourir.

« Un décret en Conseil d’Etat précise les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre.

« *Art. L. 152-2.* – Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

« *a)* Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

« *b)* La demande est manifestement infondée ou abusive ;

« *c)* Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d’examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

« *d)* Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

« *e)* Le litige n’entre pas dans son champ de compétence.

« Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

« *Art. L. 152-3.* – La médiation des litiges de consommation est soumise à l’obligation de confidentialité prévue par l’article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l’organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

« *Art. L. 152-4.* – Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

« *Art. L. 152-5.* – Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

« *Chapitre III*

« Le statut du médiateur de la consommation

« *Art. L. 153-1.* – Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

« Il établit chaque année un rapport sur son activité.

« Il satisfait aux conditions suivantes :

« *a)* Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

« *b)* Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;

« *c)* Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;

« *d)* Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

« Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

« Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

« *Art. L. 153-2.* – Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

« *a)* Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

« *b)* A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;

« *c)* Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

« *Art. L. 153-3.* – Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, il répond aux exigences prévues par l'article L. 153-1 et dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréés et de représentants des professionnels.

« *Chapitre IV*

« Les obligations de communication du médiateur de la consommation

« *Art. L. 154-1.* – Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

« La liste de ces informations et le rapport annuel mentionné à l'article L. 153-1 sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, dans les conditions et selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat.

« Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

« Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le 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.

« *Art. L. 154-2.* – Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat.

« *Chapitre V*

« La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

« *Art. L. 155-1.* – Il est créé auprès du ministre chargé de l'économie une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

« Cette commission est composée d'un conseiller d'Etat, d'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles.

« Les membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de trois ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'Etat pour le conseiller d'Etat et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

« Un président et un vice-président sont choisis entre le conseiller d'Etat et le conseiller à la Cour de cassation.

« Des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes.

« *Art. L. 155-2.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a pour mission :

« *a)* D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 153-1 à L. 153-3 ;

« *b)* De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;

« *c)* D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

« *Art. L. 155-3.* – Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article L. 155-1. S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

« La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'Etat. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

« *Art. L. 155-4.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées, par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre. Elle peut également se saisir d'office.

« La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

« *Art. L. 155-5.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'Etat en charge des secteurs d'activité concernés pour l'instruction des dossiers nécessaires à l'établissement de la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ainsi que pour leur évaluation, conformément à l'article L. 155-2.

« A cette même fin, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut également saisir, pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes, dans les domaines d'activité où elles interviennent.

« Dans l'exercice de ses missions, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation coopère avec ses homologues étrangers.

« *Art. L. 155-6.* – Un décret pris en Conseil d'Etat précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

« CHAPITRE VI

« *L'information et l'assistance du consommateur*

« *Art. L. 156-1.* – Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

« *Art. L. 156-2.* – Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du 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.

« *Art. L. 156-3.* – Tout manquement aux articles L. 156-1 et L. 156-2 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

« *Art. L. 156-4.* – En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

« CHAPITRE VII

« *Dispositions relatives à l'outre-mer*

« *Art. L. 157-1.* – Pour l'application de l'article L. 154-1 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : "le 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" sont remplacés par les mots : "les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions du 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".

« *Art. L. 157-2.* – Pour l'application de l'article L. 156-2 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : "l'article 14 du 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" sont remplacés par les mots : "les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions de l'article 14 du 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." » ;

2° Après le 6° du II de l'article L. 141-1, il est inséré un 7° ainsi rédigé :

« *7°* Le chapitre VI du titre V du livre Ier. » ;

3° L'article L. 534-7 est abrogé ;

4° Aux articles L. 534-8, L. 534-9 et L. 534-10, les mots : « , L. 534-4 et L. 534-7 » sont remplacés par les mots : « et L. 534-4 ».

Article 2

Le code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° L'article L. 316-1 est ainsi modifié :

a) Le premier alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique ou de paiement et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. » ;

b) Le deuxième alinéa est supprimé ;

c) Le troisième alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 du code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1. » ;

2° Les troisième, quatrième et cinquième alinéas de l'article L. 351-1 sont supprimés ;

3° L'article L. 612-1 est complété par un VII ainsi rédigé :

« *VII.* – En application de l'article L. 155-5 du code de la consommation, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut être consultée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur :

« *a)* Les demandes d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation dans les secteurs de la banque, des établissements de paiement et de l'assurance ;

« *b)* L'évaluation de l'activité de ces médiateurs intervenant dans les mêmes secteurs.

« Les modalités de cette saisine sont précisées par une convention conclue entre l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. » ;

4° L'article L. 614-1 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Pour l'application du *a* de l'article L. 153-2 du code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande. » ;

5° La section 2 du chapitre V du titre Ier du livre VI est abrogée ;

6° L'article L. 621-19 est ainsi modifié :

a) Les trois premiers alinéas sont remplacés par les dispositions suivantes :

« I. – Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l'Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

« Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l'Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu'elles appellent.

« Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation.

« La saisine du médiateur de l'Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de l'article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

« Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

« Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission. » ;

b) Au quatrième alinéa, le mot : « Elle » est remplacé par les mots : « II. – L'Autorité des marchés financiers » ;

7° Les articles L. 743-7-3, L. 753-7-3 et L. 763-7-3 sont complétés par les mots suivants : « , dans sa version en vigueur au 1er juillet 2013 » ;

8° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-2, L. 756-2 et L. 766-2, les mots : « et du VI » sont remplacés par les mots : « , du VI et du VII » ;

9° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-4, 756-4 et 766-4, après la référence : « L. 614-3 » sont ajoutés les mots : « , à l'exception du dernier alinéa de l'article L. 614-1, » ;

10° Aux articles L. 746-4-1, L. 756-4-2 et L. 766-4-1, les mots : « Les articles L. 615-1 et L. 615-2 sont applicables » sont remplacés par les mots : « L'article L. 615-1 est applicable » ;

11° Le I de chacun des articles L. 746-5, L. 756-5 et L. 766-5 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« L'article L. 621-19 est applicable dans sa version en vigueur au 1er janvier 2011. »

Article 3

Le code des assurances est ainsi modifié :

1° La deuxième phrase du deuxième alinéa de l'article L. 112-2 du code des assurances est remplacée par une phrase ainsi rédigée : « Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. » ;

2° Au 7° du III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation ».

Article 4

Au 7° du III de l'article L. 932-15-1 du code de la sécurité sociale, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation ».

Article 5

Le code de la mutualité est ainsi modifié :

1° Après l'article L. 221-6-1, il est inséré un article L. 221-6-2 ainsi rédigé :

« *Art. L. 221-6-2.* – Le règlement mutualiste ou le contrat et la notice d'information précisent les modalités d'examen des réclamations relatives aux bulletin d'adhésion, règlement et contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. » ;

2° Le 7° du III de l'article L. 221-18 est remplacé par les dispositions suivantes :

« *7°* Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du règlement mutualiste ou du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. »

Article 6

Le premier alinéa de l'article L. 122-1 du code de l'énergie est complété par les dispositions suivantes :

« Il accomplit sa mission de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. Néanmoins, par dérogation au *c* de l'article L. 152-2 de ce code, la saisine d'un autre médiateur ne fait pas obstacle au traitement d'un litige de consommation par le Médiateur national de l'énergie, dès lors que l'objet de ce litige relève de son champ de compétences. »

Article 7

Les professionnels disposent d'un délai de deux mois à compter de la publication du décret mentionné à l'article L. 152-1 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la présente ordonnance pour se conformer à l'ensemble des dispositions de celle-ci.

Article 8

Le Premier ministre, la garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la ministre des outre-mer sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 20 août 2015.

FRANÇOIS HOLLANDE

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,
MANUEL VALLS

Le ministre de l'économie,
de l'industrie et du numérique,
EMMANUEL MACRON

La garde des sceaux,
ministre de la justice,
CHRISTIANE TAUBIRA

Le ministre des finances
et des comptes publics,
MICHEL SAPIN

La ministre des affaires sociales,
de la santé
et des droits des femmes,
MARISOL TOURAINE

La ministre des outre-mer,
GEORGE PAU-LANGEVIN

- Annexe 4 : Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

NOR : *EINC1517228D*

Publics concernés : *professionnels et consommateurs.*

Objet : *règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation.*

Entrée en vigueur : *le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.*

Notice : *le présent décret crée dans la partie réglementaire du code de la consommation un titre consacré à la médiation des litiges de la consommation. Il précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance ou d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication qui incombent à ce dernier. Il détaille également la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il fixe les modalités d'information du consommateur, lui permettant de recourir effectivement à un médiateur de la consommation et d'assistance au consommateur, en cas de litige transfrontalier. Enfin, il modifie le code monétaire et financier, le code des assurances et le code de la sécurité sociale afin de permettre la mise en œuvre de la médiation de la consommation dans ces secteurs.*

Références : *le présent décret est pris en application des articles 1er, 2, 3 et 4 de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et achève la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. Le présent décret peut être consulté sur le site Légifrance (http://www.legifrance.gouv.fr).*

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment son article R. 520-1 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 152-1, L. 153-1, L. 154-1, L. 154-2, L. 155-6, L. 156-1 et L. 156-4 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres VI et VII ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article R. 932-1-1 ;

Vu la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, notamment son article 74 ;

Vu l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment son article 7 ;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Vu le décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décrète :

Art. 1er. – Le livre Ier du code de la consommation est complété par un titre V ainsi rédigé :

« TITRE V

« MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

« CHAPITRE Ier

« Définitions et champ d'application

« Ce chapitre ne comporte pas de dispositions réglementaires.

« CHAPITRE II

« Le processus de médiation des litiges de la consommation

« *Art. R. 152-1.* – La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

« *a)* Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;

« *b)* Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux *c* et *d ;*

« *c)* Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;

« *d)* Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

« *Art. R. 152-2.* – Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

« *Art. R. 152-3.* – Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

« Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

« *Art. R. 152-4.* – Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

« *a)* Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;

« *b)* Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

« *c)* Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

« Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

« *Art. R. 152-5.* – L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 152-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

« CHAPITRE III

« Le statut du médiateur de la consommation

« *Art. R. 153-1.* – Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

« Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

« CHAPITRE IV

« Les obligations de communication du médiateur de la consommation

« *Art. R. 154-1.* – Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 154-1 comprend les informations suivantes :

« *a)* Les adresses postale et électronique du médiateur ;

« *b)* La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 155-2 ;

« *c)* La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;

« *d)* Ses diplômes ou son parcours professionnel ;

« *e)* Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

« *f)* Les types de litiges relevant de sa compétence ;

« *g)* La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;

« *h)* Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 152-2 ;

« *i)* La liste des langues utilisées pour la médiation ;

« *j)* Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

« *Art. R. 154-2.* – Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

« *a)* Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;

« *b)* Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;

« *c)* La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;

« *d)* Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;

« *e)* La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;

« *f)* S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

« *g)* L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

« *h)* Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

« *Art. R. 154-3.* – Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 155-2 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, outre les informations prévues aux *c* à *i* de l'article R. 154-1 :

« *a)* Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;

« *b)* Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;

« *c)* Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation ainsi que, lorsqu'il existe, une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;

« *d)* Une description du déroulement interne de la médiation.

« Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.

« *Art. R. 154-4.* – Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 154-2 :

« *a)* Une description des formations suivies en matière de médiation ;

« *b)* Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

« CHAPITRE V

« *La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation*

« *Art. R. 155-1.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est composée en application de l'article L. 155-1 :

« *a)* D'un conseiller d'Etat ;

« *b)* D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;

« *c)* De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;

« *d)* De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ; et

« *e)* De deux représentants d'organisations professionnelles.

« Les dispositions de l'article 74 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Un arrêté du ministre chargé de l'économie nomme le président et le vice-président de la commission parmi les membres mentionnés aux *a* et *b*.

« Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres.

« Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

« *Art. R. 155-2.* – La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 154-3 et décide de leur inscription sur cette liste.

« *Art. R. 155-3.* – La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article L. 155-2, la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles R. 152-1 à R. 152-5. La liste précise pour chaque médiateur :

« *a)* Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;

« *b)* La liste des langues utilisées pour la médiation ;

« *c)* Les types de litiges relevant de sa compétence.

« Toute modification des informations transmises est notifiée, sans délai, à la Commission européenne.

« *Art. R. 155-4.* – La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste.

« *Art. R. 155-5.* – La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France. Cette liste est également publiée au *Bulletin officiel* de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

« *Art. R. 155-6.* – La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

« *a)* Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;

« *b)* Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;

« *c)* Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

« Par exception, un premier rapport est publié dans un délai de deux ans à compter de la première réunion de ses membres.

« *Art. R. 155-7.* – La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

« Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

« *Art. R. 155-8.* – La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Les séances de cette commission ne sont pas publiques.

« La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

« *Chapitre VI*

« *L'information et l'assistance du consommateur*

« *Art. R. 156-1.* – En application de l'article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

« *Art. R. 156-2.* – Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges. »

Art. 2. – La section III du chapitre IV du titre III du livre V du code de la consommation est abrogée.

Art. 3. – Le code monétaire et financier est modifié ainsi qu'il suit :

1° La section 2 du chapitre V du titre Ier du livre VI est abrogée ;

2° Les articles R. 746-8-1, R. 756-3-1 et R. 766-3-1 sont abrogés.

Art. 4. – Il est ajouté à l'article R. 621-12 du code monétaire et financier un alinéa ainsi rédigé :

« VI. – Le médiateur reçoit une indemnité fixée par le président de l'Autorité des marchés financiers, après avis du collège. »

Art. 5. – Le dernier alinéa de l'article R. 520-1 du code des assurances est remplacé par les dispositions suivantes :

« Enfin, en vue du traitement d'éventuels différends, l'intermédiaire fournit les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et indique les modalités de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation. L'intermédiaire fournit également les coordonnées et l'adresse de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. »

Art. 6. – Au *n* de l'article R. 932-1-1 du code de la sécurité sociale, après les mots : « au règlement et au bulletin d'adhésion ou au contrat », sont ajoutés les mots : « et recourir à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation ».

Art. 7. – Le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 octobre 2015.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'économie,
de l'industrie et du numérique,
EMMANUEL MACRON

Le ministre des finances
et des comptes publics,
MICHEL SAPIN

La ministre des affaires sociales,
de la santé
et des droits des femmes,
MARISOL TOURAINE

La secrétaire d'Etat
chargée du commerce,
de l'artisanat, de la consommation
et de l'économie sociale et solidaire,
MARTINE PINVILLE

- Annexe 5 : Article L 133-45 du Code Monétaire et Financier

Chemin :

Code monétaire et financier

- Partie législative
  - Livre Ier : La monnaie
    - Titre III : Les instruments de la monnaie scripturale
      - Chapitre III : Les règles applicables aux autres instruments de paiement et à l'accès aux comptes
        - Section 16 : Traitement des réclamations

Article L133-45

Créé par Ordonnance n°2017-1252 du 9 août 2017 - art. 2

Les prestataires de services de paiement mettent en place et appliquent des procédures destinées au traitement des réclamations des utilisateurs de services de paiement portant sur le respect des dispositions de la section 5 du chapitre II du titre Ier du livre Ier, du chapitre III du titre III du livre Ier, du chapitre IV du titre Ier du livre III et du chapitre Ier du titre II du livre V.

Ces procédures sont accessibles dans une des langues officielles de l'Etat membre concerné ou dans une autre langue si le prestataire de services de paiement mentionné à l'alinéa premier et l'utilisateur de services de paiement en sont convenus ainsi.

Les prestataires de services de paiement mentionnés à l'alinéa premier répondent sur support papier ou, s'ils en sont convenus ainsi avec l'utilisateur de services de paiement, sur un autre support durable, aux réclamations des utilisateurs de services de paiement.

Cette réponse aborde tous les points soulevés dans la réclamation et est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle du prestataire de services de paiement, celui-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle l'utilisateur de services de paiement recevra une réponse définitive. En tout état de cause, l'utilisateur de services de paiement reçoit une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Le prestataire de services de paiement informe l'utilisateur de services de paiement d'au moins une instance de règlement extrajudiciaire compétente pour connaître des litiges résultant de l'application des dispositions de la section 5 du chapitre II du titre Ier du livre Ier, du chapitre III du titre III du livre Ier, du chapitre IV du titre Ier du livre III et du chapitre Ier du titre II du livre V. Ces informations sont mentionnées de manière claire, complète et aisément accessible sur le site internet du prestataire de services de paiement, quand il en existe, auprès de la succursale ou de tout autre lieu de commercialisation de services de paiement, et dans les conditions générales du contrat conclu entre le prestataire de services de paiement et l'utilisateur de services de paiement. Il y est également précisé comment de plus amples informations sur l'instance de règlement extrajudiciaire concernée et sur les conditions d'un tel recours peuvent être obtenues.

Liens relatifs à cet article

Créé par: Ordonnance n°2017-1252 du 9 août 2017 - art. 2