

I

(Actes législatifs)

RÈGLEMENTS

RÈGLEMENT (UE) N° 524/2013 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 21 mai 2013

relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC)

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 doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des biens et des services est assurée. Pour avoir confiance dans la dimension numérique du marché intérieur et pouvoir en bénéficier, il est nécessaire que les consommateurs aient accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de règlement des litiges nés de la vente de biens ou de la prestation de services en ligne. Cet aspect revêt une importance particulière lorsque les consommateurs effectuent des achats transfrontaliers.

(3) 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 considère la législation sur le règlement extrajudiciaire des litiges (REL), qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance dans le marché unique.

(4) Le cloisonnement du marché intérieur freine les efforts visant à stimuler la compétitivité et la croissance. En outre, les disparités au sein de l'Union en ce qui concerne l'existence, la qualité et la connaissance de moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de résoudre les litiges résultant de la vente de biens ou de la prestation de services constituent un obstacle au sein du marché intérieur, qui sape la confiance des consommateurs et des professionnels en matière d'achat et de vente au-delà des frontières.

(5) 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, d'ici la fin de 2012, un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique.

(6) Le marché intérieur est une réalité dans la vie quotidienne des consommateurs lorsqu'ils voyagent, font des achats et effectuent des paiements. Les consommateurs sont des acteurs essentiels du marché intérieur dont ils devraient, par conséquent, constituer l'élément central. La dimension numérique du marché intérieur devient essentielle tant pour les consommateurs que pour les professionnels. De plus en plus de consommateurs effectuent des achats en ligne et les professionnels sont toujours plus nombreux à vendre sur l'internet. Les consommateurs et les professionnels devraient pouvoir réaliser des transactions en ligne en toute confiance, c'est pourquoi il est essentiel de supprimer les obstacles existants et de stimuler la confiance des consommateurs. Un système fiable et efficace de règlement en ligne des litiges (RLL) pourrait apporter une contribution notable à la réalisation de cet objectif.

⁽¹⁾ JO C 181 du 21.6.2012, p. 99.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 12 mars 2013 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 22 avril 2013.

- (7) La possibilité de parvenir à régler un litige de façon simple et peu onéreuse peut stimuler la confiance des consommateurs et des professionnels dans le marché unique numérique. Toutefois, les consommateurs et les professionnels ont encore des difficultés à trouver des solutions extrajudiciaires, en particulier à leurs litiges nés de transactions transfrontalières en ligne. Actuellement, de tels litiges restent donc souvent sans solution.
- (8) Le RLL apporte une solution extrajudiciaire simple, efficace, rapide et peu onéreuse aux litiges nés de transactions en ligne. Pour l'heure, aucun mécanisme ne permet cependant aux consommateurs et aux professionnels de résoudre de tels litiges par des moyens électroniques; cela nuit aux consommateurs, fait obstacle, en particulier, aux transactions transfrontalières en ligne, crée des conditions de concurrence inéquitables pour les professionnels et entrave par conséquent le développement du commerce en ligne d'une manière générale.
- (9) Le présent règlement devrait s'appliquer au règlement extrajudiciaire des litiges qui sont introduits par des consommateurs résidant dans l'Union à l'encontre de professionnels établis dans l'Union et qui relèvent de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) ⁽¹⁾.
- (10) Pour garantir que la plateforme de RLL puisse aussi être utilisée pour les procédures de REL qui permettent aux professionnels de déposer des plaintes à l'encontre de consommateurs, le présent règlement devrait également s'appliquer au règlement extrajudiciaire des litiges introduits par des professionnels contre des consommateurs, pour lesquels les procédures de REL applicables sont proposées par les entités de REL dont la liste est établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE. L'application du présent règlement à de tels litiges ne devrait imposer aux États membres aucune obligation d'assurer que les entités de REL proposent de telles procédures.
- (11) Si ce sont avant tout les consommateurs et les professionnels effectuant des transactions transfrontalières en ligne qui tireraient profit de la plateforme de RLL, le présent règlement devrait également s'appliquer aux transactions nationales en ligne afin d'assurer l'égalité des conditions dans le domaine du commerce en ligne.
- (12) Le présent règlement devrait 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 ⁽²⁾.
- (13) 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.
- (14) Par «contrat de vente ou de service en ligne», il convient d'entendre un contrat de vente ou de service par lequel le professionnel, ou son intermédiaire, propose, sur un site internet ou par d'autres moyens électroniques, des biens ou des services que le consommateur commande sur le même site internet ou par d'autres moyens électroniques. Il y a lieu également d'inclure dans cette définition les cas où le consommateur a accès au site internet ou à un autre service de la société de l'information à l'aide d'un appareil électronique mobile tel qu'un téléphone portable.
- (15) Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer aux litiges entre consommateurs et professionnels résultant de contrats de vente ou de service conclus hors ligne, ni aux litiges entre professionnels.
- (16) Il convient de considérer le présent règlement en liaison avec la directive 2013/11/UE par laquelle les États membres sont tenus de veiller à ce que l'ensemble des litiges entre des consommateurs résidant dans l'Union et des professionnels établis dans l'Union, nés de la vente de biens ou de la prestation de services, puissent être soumis à une entité de REL.
- (17) Avant de soumettre leur plainte à une entité de REL au moyen de la plateforme de RLL, les consommateurs devraient être encouragés par les États membres à prendre contact avec le professionnel par tout moyen approprié, en vue de rechercher une solution amiable.
- (18) Le présent règlement vise à mettre sur pied une plateforme de RLL à l'échelle de l'Union. La plateforme de RLL devrait prendre la forme d'un site internet interactif offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant résoudre, par voie extrajudiciaire, des litiges nés de transactions en ligne. La plateforme de RLL devrait fournir des informations générales sur le règlement extrajudiciaire des litiges contractuels découlant de contrats de vente ou de service en ligne entre consommateurs et professionnels. Elle devrait permettre aux consommateurs et aux professionnels de déposer des plaintes en remplissant un formulaire électronique de plainte disponible dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union et de joindre des pièces pertinentes. Elle devrait transmettre les plaintes à une entité de REL compétente pour traiter le litige. La plateforme de RLL devrait proposer gratuitement un outil de gestion électronique des affaires qui permette aux entités de REL de mener la procédure de règlement des litiges avec les parties par l'intermédiaire de la plateforme de RLL. Les entités de REL ne devraient pas être tenues de recourir à l'outil de gestion des affaires.

⁽¹⁾ Voir page 63 du présent Journal officiel.

⁽²⁾ JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

- (19) La Commission devrait être responsable du développement, du fonctionnement et de la maintenance de la plateforme de RLL et fournir tous les moyens techniques nécessaires à son fonctionnement. La plateforme de RLL devrait offrir une fonction de traduction électronique permettant aux parties et à l'entité de REL d'obtenir, au besoin, la traduction des informations échangées via la plateforme de RLL et nécessaires au règlement du litige. Cette fonction devrait permettre d'effectuer toutes les traductions nécessaires et s'appuyer sur une intervention humaine si nécessaire. Sur la plateforme de RLL, la Commission devrait également fournir aux plaignants des informations concernant la possibilité de demander une assistance aux points de contact pour le RLL.
- (20) La plateforme de RLL devrait permettre de procéder à des échanges sécurisés de données avec les entités de REL et respecter les principes sous-jacents du cadre d'interopérabilité européen adopté en vertu de la décision 2004/387/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 relative à la fourniture interopérable de services paneuropéens d'administration en ligne aux administrations publiques, aux entreprises et aux citoyens (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) La plateforme de RLL devrait être accessible notamment via le portail «L'Europe est à vous» créé conformément à l'annexe II de la décision 2004/387/CE, qui permet aux entreprises et aux citoyens de l'Union d'accéder à des services paneuropéens interactifs et d'information en ligne multilingues. La plateforme de RLL devrait être bien visible sur le portail «L'Europe est à vous».
- (22) Une plateforme de RLL à l'échelon de l'Union devrait s'appuyer sur les entités de REL existantes dans les États membres et respecter les traditions juridiques de ces derniers. Les entités de REL destinataires d'une plainte via la plateforme de RLL devraient donc appliquer leurs propres règles de procédure, y compris en matière de coût. Le présent règlement vise toutefois à établir certaines règles communes applicables à ces procédures, qui préserveront leur efficacité. Ces règles devraient notamment prévoir que le règlement des litiges ne nécessite pas la présence physique des parties ou de leurs représentants devant l'entité de REL, à moins que ses règles de procédure prévoient cette possibilité et que les parties en conviennent.
- (23) Veiller à ce que toutes les entités de REL dont la liste est établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE soient enregistrées auprès de la plateforme de RLL devrait permettre la prise en compte complète des litiges nés de contrats de vente ou de service en ligne dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges en ligne.
- (24) Le présent règlement ne devrait pas faire obstacle au fonctionnement de toute entité de règlement des litiges fonctionnant en ligne ou de tout mécanisme de RLL existant dans l'Union. Le présent règlement n'empêche pas les entités ou mécanismes de règlement des litiges de traiter les litiges en ligne qui leur ont été soumis directement.
- (25) Chaque État membre devrait désigner des points de contact pour le RLL comprenant au moins deux conseillers en la matière. Les points de contact pour le RLL devraient aider les parties à un litige soumis via la plateforme de RLL, sans être tenus de traduire les pièces afférentes audit litige. Les États membres devraient pouvoir confier la responsabilité des points de contacts pour le RLL à leurs centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs. Les États membres devraient recourir à cette possibilité pour permettre aux points de contact pour le RLL de tirer pleinement parti de l'expérience des centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs aux fins du règlement des litiges entre consommateurs et professionnels. La Commission devrait créer un réseau des points de contact pour le RLL, afin de faciliter leur coopération et leur travail, et dispenser une formation appropriée aux points de contact pour le RLL, en coopération avec les États membres.
- (26) 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. Le RLL n'a pas pour vocation de se substituer aux procédures judiciaires et ne peut pas être conçu à cet effet; en outre, il ne saurait priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux. Par conséquent, le présent règlement ne saurait empêcher les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire.
- (27) Il convient que le traitement des informations en vertu du présent règlement soit soumis à des garanties strictes de confidentialité et respecte les règles sur la protection des données à caractère personnel énoncées dans 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 ⁽²⁾ ainsi que dans le 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 ⁽³⁾. Il importe que ces règles s'appliquent au traitement des données à caractère personnel effectué en vertu du présent règlement par les différents acteurs de la plateforme de RLL, intervenant à titre individuel ou en collaboration avec ces acteurs.
- (28) Les personnes concernées devraient être averties que leurs données à caractère personnel seront traitées sur la plateforme de RLL, consentir à ce traitement, et être informées de leurs droits y afférents à l'aide d'une note d'information complète sur la protection de la vie privée qui sera rendue publique par la Commission et qui décrira, de façon claire et simple, les opérations de traitement réalisées sous la responsabilité des différents acteurs de la plateforme, conformément aux articles 11 et 12 du règlement (CE) n° 45/2001 et à la législation nationale adoptée en application des articles 10 et 11 de la directive 95/46/CE.

⁽¹⁾ JO L 144 du 30.4.2004, p. 62.

⁽²⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

⁽³⁾ JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

- (29) Le présent règlement devrait être sans préjudice des dispositions en matière de confidentialité prévues par la législation nationale pour ce qui est du REL.
- (30) Pour mieux faire connaître la plateforme de RLL auprès des consommateurs, les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne devraient inclure, dans leur site internet, un lien électronique vers la plateforme de RLL. Les professionnels devraient en outre communiquer leur adresse électronique, de façon à ce que les consommateurs disposent d'un premier point de contact. Une proportion importante des contrats de vente ou de service en ligne sont conclus en utilisant des places de marché en ligne, qui mettent en contact les consommateurs et les professionnels ou qui facilitent les transactions en ligne. Les places de marché en ligne sont des plateformes en ligne qui permettent aux professionnels de mettre leurs produits et leurs services à la disposition des consommateurs. Ces places de marché en ligne devraient par conséquent être soumises à cette obligation de fournir un lien électronique vers la plateforme de RLL. Cette obligation devrait être sans préjudice de l'article 13 de la directive 2013/11/UE relatif à l'exigence pour les professionnels d'informer les consommateurs au sujet des procédures de REL auxquelles ces derniers sont soumis et de l'engagement qu'ils prennent ou non de recourir à des moyens de REL les opposant à des consommateurs. Par ailleurs, il convient que cette obligation soit sans préjudice de l'article 6, paragraphe 1, point t), et de l'article 8 de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs⁽¹⁾. L'article 6, paragraphe 1, point t), de la directive 2011/83/UE prévoit que, pour les contrats de consommation conclus à distance ou hors établissement, avant que le consommateur ne soit lié par le contrat, le professionnel doit l'informer de la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de plainte et de recours à laquelle le professionnel est soumis et des modalités d'accès à celle-ci. Pour les mêmes motifs de sensibilisation des consommateurs, les États membres devraient encourager les associations de consommateurs et les organisations professionnelles à fournir un lien électronique vers le site internet de la plateforme de RLL.
- (31) Afin de prendre en compte les critères selon lesquels les entités de REL définissent leur domaine de compétence respectif, il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne pour adapter les informations qu'un plaignant doit mentionner sur le formulaire de plainte électronique disponible sur la plateforme de RLL. Il importe particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant son travail préparatoire, y compris au niveau des experts. Il convient que, lorsqu'elle prépare et élabore des actes délégués, la Commission veille à ce que les documents pertinents soient transmis simultanément, en temps utile et de façon appropriée, au Parlement européen et au Conseil.
- (32) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission en ce qui concerne le fonctionnement de la plateforme de RLL, les modalités de transmission d'une plainte et la coopération au sein du réseau des points de contact pour le RLL. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission⁽²⁾. Il convient d'avoir recours à la procédure consultative pour l'adoption d'actes d'exécution portant sur le formulaire de plainte électronique étant donné son caractère purement technique. Il convient d'avoir recours à la procédure d'examen pour l'adoption des règles relatives aux modalités de coopération entre les membres du réseau des points de contact pour le RLL.
- (33) Pour l'application du présent règlement, la Commission devrait consulter, au besoin, le Contrôleur européen de la protection des données.
- (34) Étant donné que l'objectif du présent règlement, à savoir la mise en place d'une plateforme européenne de RLL pour des litiges en ligne régie par des règles communes, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc, en raison des dimensions et des effets de l'action, 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, le présent règlement n'exécède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (35) Le présent règlement 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.
- (36) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 28, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 45/2001 et a rendu un avis le 12 janvier 2012⁽³⁾.

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

Le présent règlement a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, et notamment de sa dimension numérique, par la mise en place d'une plateforme européenne de RLL (ci-après dénommée «plateforme de RLL») facilitant le règlement indépendant, impartial, transparent, efficace, rapide et équitable, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

⁽¹⁾ JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

⁽²⁾ JO L 55 du 28.2.2011, p. 13.

⁽³⁾ JO C 136 du 11.5.2012, p. 1.

Article 2

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique au règlement extrajudiciaire de litiges concernant des obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union et un professionnel établi dans l'Union, par l'intermédiaire d'une entité de REL figurant sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE et au moyen de la plateforme de RLL.

2. Le présent règlement s'applique au règlement extrajudiciaire de litiges visés au paragraphe 1, introduits par un professionnel contre un consommateur, dans la mesure où la législation de l'État membre dans lequel le consommateur réside habituellement permet que de tels litiges soient résolus par l'intermédiaire d'une entité de REL.

3. Les États membres indiquent à la Commission si leur législation permet ou non de résoudre les litiges visés au paragraphe 1, introduits par un professionnel contre un consommateur, par l'intermédiaire d'une entité de REL. Lorsqu'elles communiquent la liste visée à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE, les autorités compétentes indiquent à la Commission quelles sont les entités de REL chargées de traiter des litiges de ce type.

4. L'application du présent règlement aux litiges visés au paragraphe 1, introduits par un professionnel contre un consommateur, n'impose aux États membres aucune obligation d'assurer que des entités de REL proposent des procédures pour le règlement extrajudiciaire de tels litiges.

Article 3

Relation avec d'autres actes juridiques de l'Union

Le présent règlement est sans préjudice de la directive 2008/52/CE.

Article 4

Définitions

1. Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) «consommateur», un consommateur au sens de l'article 4, paragraphe 1, point a), de la directive 2013/11/UE;
- b) «professionnel», un professionnel au sens de l'article 4, paragraphe 1, point b), de la directive 2013/11/UE;
- c) «contrat de vente», un contrat de vente au sens de l'article 4, paragraphe 1, point c), de la directive 2013/11/UE;
- d) «contrat de service», un contrat de service au sens de l'article 4, paragraphe 1, point d), de la directive 2013/11/UE;

- e) «contrat de vente ou de service en ligne», un contrat de vente ou de service par lequel le professionnel ou son intermédiaire propose, sur un site internet ou par d'autres moyens électroniques, des biens ou des services que le consommateur commande sur le même site internet ou par d'autres moyens électroniques;
- f) «place de marché en ligne», un prestataire de services, au sens de l'article 2, point b), de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») ⁽¹⁾, qui permet aux consommateurs et aux professionnels de conclure des contrats de vente ou de service en ligne sur le site internet de la place de marché en ligne;
- g) «moyens électroniques», des équipements électroniques de traitement (y compris la compression numérique) et de stockage des données, qui sont entièrement transmises, acheminées et reçues par câble, par radio, par des moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques;
- h) «procédure de règlement extrajudiciaire des litiges» ou «procédure de REL», la procédure visant à régler en dehors du cadre juridictionnel les litiges visés à l'article 2 du présent règlement;
- i) «entité de règlement extrajudiciaire des litiges» ou «entité de REL», une entité de REL au sens de l'article 4, paragraphe 1, point h), de la directive 2013/11/UE;
- j) «plaignant», le consommateur ou le professionnel ayant introduit une plainte via la plateforme de RLL;
- k) «défendeur», le consommateur ou le professionnel à l'encontre duquel une plainte a été introduite via la plateforme de RLL;
- l) «autorité compétente», une autorité publique au sens de l'article 4, paragraphe 1, point i), de la directive 2013/11/UE;
- m) «données à caractère personnel», toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée»); est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à l'identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale de cette personne.

2. Le lieu d'établissement du professionnel et de l'entité de REL est déterminé, respectivement, conformément à l'article 4, paragraphes 2 et 3, de la directive 2013/11/UE.

⁽¹⁾ JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

CHAPITRE II

PLATEFORME DE RLL

Article 5

Mise en place de la plateforme de RLL

1. La Commission développe la plateforme de RLL et est responsable de son fonctionnement, y compris de toutes les fonctions de traduction nécessaires aux fins du présent règlement, ainsi que de sa maintenance, de son financement et de la sécurité des données. La plateforme de RLL est conviviale. Il convient de veiller à ce que le développement, le fonctionnement et la maintenance de la plateforme de RLL se fassent dans le respect de la vie privée des utilisateurs dès la phase de la conception (protection intégrée de la vie privée) et à ce que la plateforme de RLL soit accessible à tous et utilisable par tous, y compris les utilisateurs vulnérables (conception universelle), dans la mesure du possible.

2. La plateforme de RLL est un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant régler, par voie extrajudiciaire, des litiges relevant du présent règlement. Elle consiste en un site internet interactif accessible en ligne et gratuitement dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union.

3. La Commission donne accès, s'il y a lieu, à la plateforme de RLL via ses sites internet qui fournissent des informations aux citoyens et aux entreprises de l'Union, notamment via le portail «L'Europe est à vous» créé conformément à la décision 2004/387/CE.

4. La plateforme de RLL a pour fonctions:

- a) de fournir un formulaire de plainte électronique pouvant être rempli par le plaignant conformément à l'article 8;
- b) d'informer le défendeur qu'une plainte a été introduite;
- c) d'identifier la ou les entités de REL compétentes et de transmettre la plainte à l'entité de REL à laquelle les parties sont convenues de recourir, conformément à l'article 9;
- d) de proposer un outil gratuit de gestion électronique des dossiers qui permette aux parties et à l'entité de REL de mener en ligne la procédure de règlement des litiges par l'intermédiaire de la plateforme de RLL;
- e) de fournir aux parties et à l'entité de REL la traduction des informations nécessaires au règlement du litige et échangées via la plateforme de RLL;
- f) de fournir un formulaire électronique à l'aide duquel les entités de REL transmettent les informations visées à l'article 10, point c);
- g) de fournir un système de retour d'informations permettant aux parties de donner leur avis sur le fonctionnement de la plateforme de RLL et sur l'entité de REL qui a traité le litige;

h) de mettre à la disposition du public les éléments suivants:

- i) des informations à caractère général sur le REL en tant que moyen de résolution extrajudiciaire des litiges;
- ii) des informations relatives aux entités de REL figurant sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE qui sont compétentes pour traiter les litiges relevant du présent règlement;
- iii) un guide en ligne sur la manière d'introduire une plainte via la plateforme de RLL;
- iv) des informations, y compris les coordonnées, concernant les points de contact pour le RLL désignés par les États membres conformément à l'article 7, paragraphe 1, du présent règlement;
- v) des données statistiques sur l'issue des litiges transmis aux entités de REL via la plateforme de RLL.

5. La Commission veille à ce que les informations visées au paragraphe 4, point h), soient exactes, tenues à jour et fournies de manière claire, compréhensible et aisément accessible.

6. Les entités de REL figurant sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE qui sont compétentes pour traiter les litiges relevant du présent règlement sont enregistrées par voie électronique sur la plateforme de RLL.

7. La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, des mesures portant sur les modalités d'exercice des fonctions prévues au paragraphe 4 du présent article. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 16, paragraphe 3, du présent règlement.

Article 6

Tests de la plateforme de RLL

1. Au plus tard le 9 janvier 2015, la Commission teste les fonctionnalités techniques et la convivialité de la plateforme de RLL et du formulaire de plainte, y compris en ce qui concerne la traduction. Les tests sont effectués et évalués en coopération avec des experts en RLL des États membres et des représentants des consommateurs et des professionnels. La Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur le résultat des tests et prend les mesures appropriées pour régler les éventuels problèmes afin d'assurer le fonctionnement effectif de la plateforme de RLL.

2. Dans le rapport visé au paragraphe 1 du présent article, la Commission décrit aussi les mesures techniques et organisationnelles qu'elle entend prendre pour que la plateforme de RLL satisfasse aux exigences en matière de respect de la vie privée énoncées dans le règlement (CE) n° 45/2001.

*Article 7***Réseau de points de contact pour le RLL**

1. Chaque État membre désigne un point de contact pour le RLL et communique son nom et ses coordonnées à la Commission. Les États membres peuvent conférer la responsabilité des points de contact pour le RLL à leurs centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme. Chaque point de contact pour le RLL comprend au moins deux conseillers pour le RLL.

2. Les points de contact pour le RLL apportent leur aide pour le règlement de litiges portant sur des plaintes introduites via la plateforme de RLL en s'acquittant des fonctions suivantes:

a) faciliter, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de REL compétente, ce qui consiste, notamment, à:

i) aider à introduire la plainte et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents;

ii) fournir aux parties et aux entités de REL des informations générales sur les droits des consommateurs relatifs aux contrats de vente et de service qui s'appliquent dans l'État membre du point de contact pour le RLL disposant du conseiller concerné pour le RLL;

iii) fournir des informations sur le fonctionnement de la plateforme de RLL;

iv) fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de REL identifiées;

v) informer le plaignant des autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme de RLL;

b) présenter tous les deux ans à la Commission et aux États membres un rapport d'activité reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions.

3. Le point de contact pour le RLL n'est pas tenu d'assumer les fonctions énumérées au paragraphe 2 dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le même État membre.

4. Nonobstant le paragraphe 3, les États membres peuvent décider, compte tenu des circonstances nationales, que le point de contact pour le RLL assume une ou plusieurs des fonctions énumérées au paragraphe 2 dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le même État membre.

5. La Commission met en place un réseau de points de contact (ci-après dénommé «réseau des points de contact pour le RLL») qui permet une coopération entre les points de contact et contribue à l'accomplissement des fonctions énumérées au paragraphe 2.

6. Au moins deux fois par an, la Commission réunit les membres du réseau de points de contact pour le RLL afin de permettre l'échange des meilleures pratiques et l'examen de tout problème récurrent survenu dans le fonctionnement de la plateforme de RLL.

7. La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, les règles relatives aux modalités de la coopération entre les points de contact pour le RLL. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 16, paragraphe 3.

*Article 8***Introduction d'une plainte**

1. Afin d'introduire une plainte sur la plateforme de RLL, le plaignant remplit un formulaire de plainte électronique. Le formulaire de plainte est facile d'utilisation et aisément accessible sur la plateforme de RLL.

2. Les informations transmises par le plaignant suffisent à déterminer l'entité de REL compétente. Ces informations sont énumérées à l'annexe du présent règlement. À l'appui de sa plainte, le plaignant peut joindre tout document.

3. Afin de prendre en compte les critères selon lesquels les entités de REL, qui sont énumérées conformément à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE et qui traitent les litiges relevant du présent règlement, définissent leurs domaines de compétences respectifs, la Commission est habilitée à adopter des actes délégués en conformité avec l'article 17 du présent règlement pour adapter les informations figurant à l'annexe du présent règlement.

4. La Commission définit les règles relatives aux modalités du formulaire de plainte électronique par voie d'actes d'exécution. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 16, paragraphe 2.

5. Seules les données précises, pertinentes et non disproportionnées par rapport aux objectifs pour lesquels elles sont collectées sont traitées via le formulaire de plainte électronique et ses pièces jointes.

*Article 9***Traitement et transmission d'une plainte**

1. Une plainte introduite sur la plateforme de RLL est traitée si toutes les rubriques nécessaires du formulaire de plainte électronique ont été remplies.

2. Si le formulaire de plainte n'est pas intégralement rempli, le plaignant est informé que la plainte ne peut pas être traitée à moins que les informations manquantes ne soient fournies.

3. À la réception du formulaire de plainte intégralement rempli, la plateforme de RLL transmet au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, sans délai et dans une des langues officielles des institutions de l'Union choisie par cette partie, la plainte accompagnée des données suivantes:

a) la nécessité pour les parties de convenir d'une entité de REL à laquelle la plainte doit être transmise et, si elles ne parviennent pas à un accord ou si aucune entité de REL compétente n'est identifiée, l'abandon de la procédure;

b) des informations sur l'entité ou les entités de REL compétentes pour traiter la plainte si elles sont mentionnées dans le formulaire de plainte électronique ou identifiées par la plateforme de RLL sur la base des informations fournies dans ce formulaire;

c) dans le cas où le défendeur est un professionnel, une demande l'invitant à indiquer dans un délai de dix jours calendaires:

— s'il prend l'engagement ou est tenu de recourir à une entité spécifique de REL pour résoudre des litiges avec des consommateurs, et

— à moins qu'il ne soit tenu de recourir à une entité spécifique de REL, s'il est disposé à recourir à une ou des entités de REL visées au point b);

d) dans le cas où le défendeur est un consommateur et où le professionnel est tenu de recourir à une entité spécifique de REL, une demande l'invitant à accepter dans un délai de dix jours calendaires de recourir à cette entité de REL, ou dans le cas où le professionnel n'est pas tenu de recourir à une entité spécifique de REL, une demande l'invitant à choisir une ou plusieurs des entités de REL visées au point b);

e) le nom et les coordonnées du point de contact de RLL de l'État membre où le défendeur est établi ou réside habituellement, ainsi qu'une brève description des fonctions visées à l'article 7, paragraphe 2, point a);

4. À la réception des informations visées au paragraphe 3, point c) ou d), que le défendeur lui a transmises, la plateforme de RLL communique au plaignant, sous une forme facilement compréhensible, sans délai et dans une des langues officielles des institutions de l'Union choisie par cette partie, les informations suivantes:

a) les informations visées au paragraphe 3, point a);

b) dans le cas où le plaignant est un consommateur, des informations sur l'entité ou les entités de REL indiquées par le

professionnel conformément au paragraphe 3, point c), et une demande l'invitant à accepter dans un délai de dix jours calendaires de recourir à une entité de REL;

c) dans le cas où le plaignant est un professionnel et qu'il n'est pas tenu de recourir à une entité spécifique de REL, les informations sur l'entité ou les entités de REL indiquées par le consommateur conformément au paragraphe 3, point d), et une demande l'invitant à accepter dans un délai de dix jours calendaires de recourir à une entité de REL;

d) le nom et les coordonnées du point de contact de RLL de l'État membre où le plaignant est établi ou réside habituellement, ainsi qu'une brève description des fonctions visées à l'article 7, paragraphe 2, point a).

5. Les informations visées au paragraphe 3, point b), et au paragraphe 4, points b) et c), comportent une description des caractéristiques ci-après de chaque entité de REL:

a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité de REL;

b) les frais de la procédure de REL, le cas échéant;

c) la ou les langues dans lesquelles la procédure de REL peut se dérouler;

d) la durée moyenne de la procédure de REL;

e) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure de REL;

f) les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige donné conformément à l'article 5, paragraphe 4, de la directive 2013/11/UE.

6. La plateforme de RLL transmet automatiquement et sans délai la plainte à l'entité de REL à laquelle les parties sont convenues de recourir conformément aux paragraphes 3 et 4.

7. L'entité de REL à laquelle la plainte a été transmise fait savoir sans délai aux parties si elle accepte ou refuse de traiter le litige conformément à l'article 5, paragraphe 4, de la directive 2013/11/UE. L'entité de REL qui a accepté de traiter le litige communique aussi aux parties ses règles de procédure et, le cas échéant, les coûts de la procédure de règlement des litiges concernée.

8. Lorsque les parties ne parviennent pas, dans les trente jours calendaires suivant l'introduction du formulaire de plainte, à convenir d'une entité de REL ou si l'entité de REL refuse de traiter le litige, la plainte est abandonnée. Le plaignant est informé qu'il peut se mettre en rapport avec un conseiller pour le RLL afin d'obtenir des informations générales sur d'autres voies de recours.

Article 10

Règlement du litige

Une entité de REL qui a accepté de traiter un litige conformément à l'article 9 du présent règlement:

- a) clôture la procédure de REL dans le délai visé à l'article 8, point e), de la directive 2013/11/UE;
- b) n'exige pas la présence physique des parties ou de leurs représentants, à moins que ses règles de procédure prévoient cette possibilité et que les parties en conviennent;
- c) communique sans délai les informations suivantes à la plateforme de RLL:
 - i) la date de réception du dossier de plainte;
 - ii) l'objet du litige;
 - iii) la date de clôture de la procédure de REL;
 - iv) l'issue de la procédure de REL;
- d) n'est pas tenu de mener une procédure de REL via la plateforme de RLL.

Article 11

Base de données

La Commission prend les mesures nécessaires pour constituer et tenir à jour une base de données électronique contenant les informations traitées conformément à l'article 5, paragraphe 4, et à l'article 10, point c), en tenant dûment compte de l'article 13, paragraphe 2.

Article 12

Traitement des données à caractère personnel

1. L'accès aux informations, y compris aux données à caractère personnel, liées à un litige et stockées dans la base de données visée à l'article 11 est uniquement accordé, aux fins prévues à l'article 10, à l'entité de REL à laquelle le litige a été transmis conformément à l'article 9. L'accès à ces informations est également accordé aux points de contact pour le RLL, dans la mesure où cela est nécessaire, aux fins visées à l'article 7, paragraphes 2 et 4.

2. La Commission a accès aux informations traitées conformément à l'article 10 pour assurer le suivi de l'utilisation et du fonctionnement de la plateforme de RLL et pour rédiger les rapports visés à l'article 21. Elle traite les données à caractère personnel des utilisateurs de la plateforme de RLL dans la mesure où cela est nécessaire au fonctionnement et à la maintenance de la plateforme de RLL, y compris pour assurer le suivi de l'utilisation de la plateforme de RLL par les entités de REL et les points de contact pour le RLL.

3. Les données à caractère personnel se rapportant à un litige ne sont conservées dans la base de données visée au paragraphe 1 du présent article que pour la durée nécessaire à la réalisation des objectifs pour lesquels elles ont été collectées et pour permettre aux personnes concernées d'accéder à leurs données à caractère personnel afin d'exercer leurs droits et elles sont automatiquement supprimées au plus tard six mois après la date de clôture du litige transmise à la plateforme de RLL conformément à l'article 10, point c) iii). Cette période de conservation s'applique également aux données à caractère personnel incluses dans les dossiers nationaux par l'entité de REL ou le point de contact pour le RLL qui a traité le litige concerné, sauf si les règles de procédure appliquées par l'entité de REL ou toute disposition spécifique du droit national prévoient une période de conservation plus longue.

4. Chaque conseiller pour le RLL est considéré comme responsable du traitement, conformément à l'article 2, point d), de la directive 95/46/CE, en ce qui concerne ses propres activités de traitement des données réalisées au titre du présent règlement et est chargé de veiller à ce que ces activités soient conformes à la législation nationale adoptée en vertu de la directive 95/46/CE dans l'État membre du point de contact pour le RLL disposant du conseiller pour le RLL.

5. Chaque entité de REL est considérée comme responsable du traitement, conformément à l'article 2, point d), de la directive 95/46/CE, en ce qui concerne ses propres activités de traitement des données réalisées au titre du présent règlement et est chargée de veiller à ce que ces activités soient conformes à la législation nationale adoptée en vertu de la directive 95/46/CE dans l'État membre dans lequel l'entité de REL est établie.

6. En ce qui concerne les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement et le traitement des données à caractère personnel que cela suppose, la Commission est considérée comme responsable du traitement conformément à l'article 2, point d), du règlement (CE) n° 45/2001.

Article 13

Confidentialité et sécurité des données

1. Les points de contact pour le RLL sont soumis aux règles du secret professionnel ou autres obligations équivalentes de confidentialité définies par la législation de l'État membre concerné.

2. Pour garantir la sécurité des informations traitées en vertu du présent règlement, la Commission prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, dont un contrôle approprié de l'accès aux données, un plan de sécurité et la gestion des incidents de sécurité, conformément à l'article 22 du règlement (CE) n° 45/2001.

Article 14

Information des consommateurs

1. Les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne et les places de marché en ligne établies dans l'Union incluent, sur leur site internet, un lien électronique vers la plateforme de RLL. Ce lien est aisément accessible aux consommateurs. Les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne indiquent aussi leur adresse électronique.

2. Les professionnels établis dans l'Union, participant à des contrats de vente ou de service en ligne, qui prennent l'engagement ou sont tenus de recourir à une ou plusieurs entités de REL pour résoudre des litiges avec des consommateurs informent les consommateurs de l'existence de la plateforme de RLL et de la possibilité d'y recourir pour régler leurs litiges. Ils fournissent un lien électronique vers la plateforme de RLL sur leur site internet et, si l'offre est faite par courrier électronique, dans ce courrier électronique. Ces informations sont aussi fournies, le cas échéant, dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

3. Les paragraphes 1 et 2 du présent article sont sans préjudice de l'article 13 de la directive 2013/11/UE et 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 du présent article.

4. La liste des entités de REL visées à l'article 20, paragraphe 4, de la directive 2013/11/UE et ses mises à jour sont publiées sur la plateforme de RLL.

5. Les États membres veillent à ce que les entités de REL, les centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs, les autorités compétentes définies à l'article 18, paragraphe 1, de la directive 2013/11/UE et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE fournissent un lien électronique vers la plateforme de RLL.

6. Les États membres encouragent les associations de consommateurs et les associations professionnelles à fournir un lien électronique vers la plateforme de RLL.

7. Lorsque les professionnels sont tenus de fournir des informations conformément aux paragraphes 1 et 2 et aux dispositions visées au paragraphe 3, ils les fournissent si possible en une fois.

Article 15

Rôle des autorités compétentes

L'autorité compétente de chaque État membre évalue si les entités de REL établies dans cet État membre se conforment aux obligations énoncées dans le présent règlement.

CHAPITRE III

DISPOSITIONS FINALES

Article 16

Comité

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

3. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

4. Lorsque l'avis du comité visé aux paragraphes 2 et 3 doit être obtenu par procédure écrite, ladite procédure est close sans résultat lorsque, dans le délai fixé pour émettre un avis, le président du comité le décide ou la majorité simple des membres du comité le demandent.

Article 17

Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article.

2. Le pouvoir d'adopter des actes délégués visé à l'article 8, paragraphe 3, est conféré pour une durée indéterminée à compter du 8 juillet 2013.

3. La délégation de pouvoir visée à l'article 8, paragraphe 3, peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. La révocation prend effet le jour suivant celui de la publication de ladite décision au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure qui est précisée dans ladite décision. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.

4. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément.

5. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 8, paragraphe 3, n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 18

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 19

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

Dans l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾, le point suivant est ajouté:

«21. Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) (LO L 165 du 18.6.2013, p. 1): l'article 14.»

Article 20

Modification de la directive 2009/22/CE

La directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾ est modifiée comme suit.

1) À l'article 1^{er}, paragraphes 1 et 2, et à l'article 6, paragraphe 2, point b), les termes «directives énumérées à l'annexe I» sont remplacés par les termes «actes de l'Union énumérés à l'annexe I».

2) Dans l'intitulé de l'annexe I, les termes «LISTE DES DIRECTIVES» sont remplacés par les termes «LISTE DES ACTES DE L'UNION».

3) Dans l'annexe I, le point suivant est ajouté:

«15. Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1): l'article 14.»

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

Fait à Strasbourg, le 21 mai 2013.

Par le Parlement européen
Le président
M. SCHULZ

Article 21

Rapports

1. La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement de la plateforme de RLL chaque année et pour la première fois un an après qu'elle est devenue opérationnelle.

2. Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les trois ans, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application du présent règlement, en particulier sur la convivialité du formulaire de plainte et sur la nécessité éventuelle d'adapter la liste des informations figurant dans l'annexe du présent règlement. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions de modification du présent règlement.

3. Lorsque les rapports visés aux paragraphes 1 et 2 doivent être présentés la même année, seul un rapport conjoint est présenté.

Article 22

Entrée en vigueur

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

2. Le présent règlement est applicable à partir du 9 janvier 2016, à l'exception des dispositions suivantes:

— l'article 2, paragraphe 3, et l'article 7, paragraphes 1 et 5, qui sont applicables à partir du 9 juillet 2015,

— l'article 5, paragraphes 1 et 7, l'article 6, l'article 7, paragraphe 7, l'article 8, paragraphes 3 et 4, et les articles 11, 16 et 17 qui sont applicables à partir du 8 juillet 2013.

Par le Conseil
Le président
L. CREIGHTON

⁽¹⁾ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

⁽²⁾ JO L 110 du 1.5.2009, p. 30.

ANNEXE

Informations à fournir lors de l'introduction d'une plainte

- 1) Qualité du plaignant (consommateur ou professionnel).
 - 2) Nom, adresse électronique et adresse du consommateur.
 - 3) Nom, adresse électronique, adresse du site internet et adresse du professionnel.
 - 4) Nom, adresse électronique et adresse du représentant du plaignant, le cas échéant.
 - 5) La ou les langues du plaignant ou de son représentant, le cas échéant.
 - 6) Langue du défendeur, si elle est connue.
 - 7) Type de biens ou de services concernés par la plainte.
 - 8) Le bien ou le service a-t-il été proposé par le professionnel et a-t-il fait l'objet d'une commande par le consommateur sur un site internet ou par un autre moyen électronique?
 - 9) Prix du bien ou du service acheté.
 - 10) Date d'achat du bien ou du service par le consommateur.
 - 11) Le consommateur a-t-il pris directement contact avec le professionnel?
 - 12) Le litige est-il ou a-t-il été précédemment examiné par une entité de REL ou une juridiction?
 - 13) Type de plainte.
 - 14) Description de la plainte.
 - 15) Si le plaignant est un consommateur, les entités de REL auxquelles le professionnel est tenu de recourir ou s'est engagé à recourir conformément à l'article 13, paragraphe 1, de la directive 2013/11/UE, si elles sont connues.
 - 16) Si le plaignant est un professionnel, l'entité ou les entités de REL auxquelles il s'engage à recourir ou est tenu de recourir.
-