Règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et entreprises

- Les actualités législatives [1]



Je, 29/09/2011

La Commission européenne a proposé, le 29 novembre 2011, une proposition de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges ainsi qu'une proposition de règlement relatif au règlement en ligne des litiges qui a vocation à créer une plateforme européenne en ligne.

La Commission européenne a proposé, le 29 novembre dernier, des mesures en faveur de moyens de recours rapides, simples et peu onéreux en cas de litiges entre consommateurs et entreprises. Il s'agit tout d'abord d'une proposition de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges qui doit permettre de garantir l'existence d'organes extrajudiciaires de qualité pour tous les litiges de nature contractuelle entre les consommateurs et les entreprises. Elle prévoit notamment que les organes extrajudiciaires respectent des critères qualitatifs, tels que les principes de compétence, d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité, que les entreprises informent leurs clients de l'organe extrajudiciaire compétent en cas de litige de nature contractuelle, que les organes extrajudiciaires trouvent une solution aux litiges dans les quatre-vingt-dix jours. Il s'agit ensuite d'une proposition de règlement relatif au règlement en ligne des litiges qui a vocation à créer une plateforme européenne en ligne (« plateforme de RLL ») qui constituerait pour les consommateurs et les entreprises un guichet unique de règlement en ligne des litiges liés à des achats effectués par l'internet dans un autre État membre. Ce guichet unique européen transmettra automatiquement la réclamation du consommateur à l'organe extrajudiciaire national compétent et contribuera à ce qu'une solution soit apportée au litige dans les trente jours.

- **Lire la proposition de directive** [2]
- **Lire la proposition de règlement** [3]

- Les actualités législatives

URL source (Obtenu le *20/11/2026 - 01:59*):
http://www.europe-eje.eu/actualite/reglement-extrajudiciaire-litiges-entre-consommateurs-

entreprises

Liens:
[1] http://www.europe-eje.eu/actualites/actualites-legislatives
[2] http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/directive_adr_fr.pdf
[3] http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/odr_regulation_fr.pdf