

## II

(Actes non législatifs)

## RÈGLEMENTS

## RÈGLEMENT D'EXÉCUTION (UE) 2015/1051 DE LA COMMISSION

du 1<sup>er</sup> juillet 2015

**définissant les modalités d'exercice des fonctions de la plate-forme de règlement en ligne des litiges, les modalités du formulaire de plainte électronique et les modalités de la coopération entre les points de contact prévues au titre du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation**

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

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

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 009/22/CE (règlement relatif au RLLC) <sup>(1)</sup>, et notamment son article 5, paragraphe 7, son article 7, paragraphe 7, et son article 8, paragraphe 4,

après consultation du Contrôleur européen de la protection des données,

considérant ce qui suit:

- (1) Le règlement (UE) n° 524/2013 prévoit la création, à l'échelle de l'Union, d'une plate-forme de règlement en ligne des litiges (plate-forme de RLL). Cette plate-forme de RLL devrait prendre la forme d'un site internet interactif et multilingue offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant résoudre, par voie extrajudiciaire, des litiges concernant des obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service en ligne.
- (2) Conformément à l'article 8, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 524/2013, le formulaire de plainte électronique devrait être facile d'utilisation. Les plaignants devraient donc avoir la possibilité de compléter le formulaire de plainte électronique sous forme de projet avant d'introduire une plainte. Il convient de veiller à ce que les projets qui ne sont pas introduits par les plaignants soient automatiquement supprimés de la plate-forme de RLL après un laps de temps approprié.
- (3) Afin de garantir le bon fonctionnement de la plate-forme de RLL, il est nécessaire de déterminer la manière dont le défendeur devrait être informé de l'introduction d'une plainte via la plate-forme de RLL et d'établir quelles sont les informations figurant dans le formulaire de plainte électronique qui devraient être utilisées pour faciliter l'identification des entités de règlement extrajudiciaire des litiges compétentes (entités de REL).
- (4) À cette même fin et pour assurer l'application cohérente du règlement (UE) n° 524/2013, il est nécessaire de préciser à quel moment les entités de REL devraient transmettre à la plate-forme de RLL des informations concernant le traitement d'un litige.
- (5) Il convient de déterminer la date de clôture de certains litiges pour lesquels la plainte ne peut pas être traitée, afin de veiller à ce que les données à caractère personnel liées aux litiges puissent être supprimées au plus tard six mois après cette date. Cela inclut les litiges pour lesquels les parties ne parviennent pas à s'entendre sur le choix d'une entité de REL en raison de l'absence de réaction du défendeur ou lorsqu'une entité de REL refuse de traiter un litige.
- (6) La manière dont les autorités nationales compétentes communiquent à la Commission la liste des entités nationales de REL et la mettent à jour devrait être uniforme afin de rationaliser l'enregistrement de ces entités sur la plate-forme de RLL en vertu du règlement (UE) n° 524/2013.

<sup>(1)</sup> JO L 165 du 18.6.2013, p. 1.

- (7) Il convient de déterminer quand les parties à un litige traité via la plate-forme de RLL devraient pouvoir donner leur avis sur le fonctionnement de la plate-forme de RLL et sur l'entité de REL qui a traité leur litige.
- (8) Le règlement (UE) n° 524/2013 prévoit la désignation, par chaque État membre, d'un point de contact pour le RLL qui apporte son aide aux parties concernées par un litige et aux entités de REL traitant un litige via la plate-forme de RLL. Afin de faciliter la coopération entre les points de contact pour le RLL, il convient de définir un ensemble commun de principes régissant cette coopération.
- (9) Les mesures prévues par le présent règlement sont conformes à l'avis du comité pour le règlement en ligne des litiges créé en application de l'article 16, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 524/2013,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

#### *Article premier*

##### **Objet**

Le présent règlement définit les modalités:

- a) du formulaire de plainte électronique;
- b) d'exercice des fonctions de la plate-forme de RLL;
- c) de la coopération entre les points de contact pour le RLL.

#### *Article 2*

##### **Formulaire de plainte électronique**

Le formulaire de plainte électronique à soumettre via la plate-forme de RLL est accessible aux consommateurs et aux professionnels dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union. Le plaignant a la possibilité de sauvegarder un projet de formulaire de plainte électronique sur la plate-forme de RLL. Le plaignant a la possibilité d'accéder au projet et de l'éditer avant d'introduire la version finale du formulaire de plainte électronique intégralement rempli. Le projet de formulaire de plainte électronique qui n'est pas intégralement rempli et introduit est automatiquement supprimé de la plate-forme de RLL six mois après sa création.

#### *Article 3*

##### **Information du défendeur**

Dès réception du formulaire de plainte électronique intégralement rempli, la plate-forme de RLL envoie un message électronique standard à l'adresse électronique du défendeur indiquée par le plaignant dans le formulaire de plainte électronique, l'informant qu'une plainte a été introduite à son encontre et rendant accessibles les données visées à l'article 9, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 524/2013.

#### *Article 4*

##### **Identification de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL)**

1. Lorsqu'aucune entité de REL compétente n'est mentionnée dans le formulaire de plainte électronique, la plate-forme de RLL propose au défendeur une liste indicative des entités de REL afin de faciliter l'identification de l'entité de REL compétente. La liste est fondée sur les critères suivants:
  - a) l'adresse géographique des parties au litige, telle qu'elle est indiquée dans le formulaire de plainte électronique conformément à l'annexe du règlement (UE) n° 524/2013; et
  - b) le domaine sur lequel porte le litige.
2. Les parties ont accès à tout moment à la liste de toutes les entités de REL enregistrées sur la plate-forme conformément à l'article 5, paragraphe 6, du règlement (UE) n° 524/2013. Un outil de recherche, disponible sur la plate-forme de RLL, aide les parties à identifier l'entité de REL compétente pour traiter leur litige parmi les entités de REL enregistrées sur la plate-forme de RLL.

*Article 5***Informations à fournir par les entités de REL**

1. Les entités de REL auxquelles une plainte a été transmise via la plate-forme de RLL et qui ont accepté de traiter un litige communiquent à la plate-forme de RLL, sans délai après la réception du dossier complet de plainte relatif au litige, la date de réception du dossier complet de plainte et l'objet du litige.
2. La date de réception du dossier complet de plainte marque le début du délai de 90 jours calendaires visé à l'article 8, point e), de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>.
3. Les entités de REL auxquelles une plainte a été transmise via la plate-forme de RLL et qui refusent de traiter un litige communiquent leur refus à la plate-forme de RLL sans délai après leur prise de décision conformément à l'article 5, paragraphe 4, de la directive 2013/11/UE.
4. Les entités de REL auxquelles une plainte a été transmise via la plate-forme de RLL communiquent à la plate-forme de RLL, sans délai après la clôture du litige, la date de clôture de la procédure de REL ainsi que son issue. Cela inclut la situation dans laquelle l'une des deux parties, ou les deux, se retirent de la procédure conformément à l'article 9, paragraphe 2, point a), de la directive 2013/11/UE.

*Article 6***Clôture de certains litiges et suppression des données à caractère personnel**

1. Un litige soumis via la plate-forme de RLL n'est pas traité, notamment, lorsque:
  - a) le défendeur indique qu'il ne souhaite pas avoir recours à une entité de REL;
  - b) les parties ne parviennent pas, dans les trente jours calendaires suivant l'introduction du formulaire de plainte électronique, à convenir d'une entité de REL pour traiter leur litige;
  - c) l'entité de REL convenue par les parties refuse de traiter le litige,et est réputé terminé. La date de survenue de l'un des événements visés aux points a) à c) est la date de clôture du litige concerné.
2. Les données à caractère personnel liées aux litiges visés aux points a) à c) du paragraphe 1 sont supprimées de la plate-forme au plus tard six mois après leur clôture.

*Article 7***Notification électronique de la liste des entités de REL**

1. Afin de notifier la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE, les autorités compétentes telles que définies à l'article 4, paragraphe 1, point i), de la directive 2013/11/UE utilisent un formulaire électronique standard fourni par la Commission.
2. Le formulaire électronique standard rempli contient les informations visées à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE ainsi que les informations sur la durée moyenne de la procédure de REL visée à l'article 9, paragraphe 5, point d), du règlement (UE) n° 524/2013 et à l'article 19, paragraphe 1, point e), de la directive 2013/11/UE.

*Article 8***Système de retour d'informations**

La plate-forme de RLL permet aux parties concernées par un litige de donner leur avis conformément à l'article 5, paragraphe 4, point g), du règlement (UE) n° 524/2013 dès la clôture de la procédure de REL et pendant les six mois qui suivent.

<sup>(1)</sup> Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

*Article 9***Coopération entre les points de contact pour le RLL**

1. Les points de contact pour le RLL apportent, au mieux de leurs possibilités, leur aide pour le règlement de litiges portant sur des plaintes introduites via la plate-forme de RLL conformément à l'article 7, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 524/2013.
2. Les conseillers pour le RLL fournissent une assistance et échangent des informations sans tarder avec les conseillers dans d'autres points de contact pour le RLL en vue de faciliter l'accomplissement de leurs fonctions énumérées à l'article 7, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 524/2013.
3. Les conseillers pour le RLL qui ont accès à des informations, y compris des données à caractère personnel, concernant un litige accordent l'accès à ces informations aux conseillers dans d'autres points de contact pour le RLL dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour l'accomplissement des fonctions visées à l'article 7, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 524/2013.

*Article 10***Entrée en vigueur**

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

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

Fait à Bruxelles, le 1<sup>er</sup> juillet 2015.

*Par la Commission*  
*Le président*  
Jean-Claude JUNCKER

---